

**ANALISIS KREDIT MACET
PADA BANK RIAU
PEKANBARU
SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensif
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

RIKI HAMDANI
Nim :10125019899

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
2008**

ABSTRAK

ANALISIS KREDIT MACET PADA BANK RIAU

Oleh : Riki Hamdani

Penelitian ini dilakukan pada Bank Riau Kantor Pusat Pekanbaru yang beralamat Jalan Sudirman 337 Pekanbaru, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada Bank Riau dan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Bank Riau dalam mengatasi kredit macet.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan cara melakukan wawancara dan Kuisisioner terhadap nasabah, karyawan. Sedangkan metode analisa data penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan cara membandingkan fakta-fakta yang ada di lapangan dengan teori-teori yang mendukung pembahasan. Metode deskriptif ini akan digunakan untuk mengetahui sejauhmana tingkat efesiensi pemberian kredit oleh Bank Riau Terhadap kreditur dan penyebab terjadinya kredit macet.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulanya yaitu prosedur dan persyaratan kredit yang diterapkan Bank Riau kepada nasabahnya dinilai baik dan pemberian kredit berdasarkan persentase penggunaan dana dinilai cukup baik sedangkan pengawasan perkreditan yang dilakukan oleh Bank Riau dinilai ben,arasi sedangkan tingkat kemacetan kredit dinilai masih cukup rendah.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	Viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Peritinsan Masalah	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistimatla. Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
Pengertian Bank.....	10
Arti dan Peranan Manajemen Dalam Perbankan.....	13
Pengertian dan Unsur Kredit	14
Pendeka tan Perencanaan Kredit	17
Analisis Pemberian Kredit.....	19
Penepatan Bunga Perkredit.....	26
Teknik Penyelesaian Kredit Macet.....	31
Pengawasan Kredit	33
Hipotesis	38
J. Variabel Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Populasi dan Sampel	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Analisa Data	41

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Bank Riau	42
B. Fungsi dan Tugas	42
C. Struktur Organisasi	46
D. Aktivitas Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.....	50
E. Ketentuan dan Prosedur Menabung.....	51
F. Prosedur Menabung	53

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Prosedur dan Persyaratan Kredit	54
B. Penilaian dan Pemberian Kredit	66
C. Pengawasan Pemberian Kredit	68
D. Tingkat Kemacetan.....	72
E. Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Penunggakan Angsuran Kredit	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan sebagai lembaga keuangan yang intinya merupakan sistem keuangan negara. Untuk mengembangkan usaha kewiraswastaan agar menjadi kekuatan ekonomi yang tangguh melalui penciptaan iklim usaha dan kreatifitas usaha serta mendorong efisiensi, produktifitas dan daya saing maka perbankan dewasa ini berupaya, untuk memberikan kredit kepada suatu perusahaan untuk mengembangkan aktifitasnya ataupun untuk membuka lapangan usaha baru, sedangkan bagi pihak perbankan perkembangan dunia usaha secara, langsung juga meningkatkan, perkembangan dunia bisnis perbankan.

Peran perbankan dalam hal ini dapat dilakukan fasilitas kredit bagi usaha-usaha produktif, dengan demikian dapat mengurangi ketergantungan terhadap kredit likuiditas Bank Indonesia. Disamping itu bank dituntut untuk mampu berperan sebagai penggerak dana masyarakat yang dihimpun melalui tabungan, depesito dan giro. Dana masyarakat tersebut disalurkan kepada, pembiayaan kegiatan yang produktif. Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank bagi usaha produktif seperti usaha kecil dalam meningkatkan kesempatan usaha. Dan memperluas lapangan kerja.

Dengan memberikan kredit ke beberapa sektor perekonomian, bank melancarkan arus barang-barang dan jasa-jasa dari produsen kepada konsumen. Bank merupakan pemasok dari sebagian uang yang beredar yang digunakan sebagai alat tukar atau alat pembayaran, sehingga mekanisme kebijakan moneter

dapat berjalan. Hal ini jelas terutama bank umum merupakan lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian.

Di saat krisis guna kelangsungan hidup perusahaan/usaha kebutuhan modal kerja dan modal investasi meningkat karena naiknya harga bahan baku untuk produksi, sementara sumber dana yang diharapkan dan sektor finansial dari luar perusahaan khususnya perbankan sulit diperoleh dan seandainya diperoleh sumber dan tersebut tingkat suku bunganya tinggi mengakibatkan tingginya harga pokok penjualan suatu produk yang dipasarkan.

Untuk sektor finansial khususnya perbankan gambaran hal diatas dapat pula dijadikan acuan di dalam kebijaksanaannya melakukan pembayaran terhadap suatu usaha, sesuai dengan fungsinya sebagai agen pembangunan bahwa bank suatu badan usaha yang mengembangkan dan membina usaha melalui peyertaan modal. Sedangkan pada sektor penyaluran dana tidak memungkinkan bagi bank untuk menghasilkan pendapatan melalui kredit karena semakin meningkatnya resiko melemahnya kolektebilitas kredit yang diberikan.

Meningkatnya *Non Performing Loans* (NPL) atau kredit bermasalah lebih diakibatkan oleh tingginya tingkat suku bunga simpanan yang secara otomatis yang diikuti oleh tingginya tingkat suku bunga kredit di atas tingkat suku bunga simpanan sekitar 3- 5% sesuai *Spread Ideal*. Akan tidak heran kredit macet semakin bertambah akibat suku bunga yang sama sekali tidak realitas. (Mulyono, 1996:35).

Dengan keadaan seperti ini tentunya sulit bagi bank untuk menjalankan fungsi sebagai lembaga *intermediary* karena hal ini akan membuat bank beroperasi pada posisi *Negative Spread* (merugi) dan keadaan ini akan sangat

mempengaruhi terhadap kemampuan permodalan (*Capital Adequacy Ratio/CAR*) yang lazim dipakai untuk melihat dan menentukan kesehatan bank. Akan tetapi CAR yang merupakan salah satu aspek penting dalam operasional bank guna membentuk suatu bank yang solid tidak akan pernah terwujud apabila sumber dana yang diperoleh terlalu mahal sedangkan pendapatan dan uang kredit semakin kecil atau bahkan cenderung tidak memberi sumbangan terhadap pendapatan bank akibat meningkatnya NPL.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal I tentang pokok-pokok perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan.

Dilihat dari fungsinya bank yang dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian:

1. Bank dilihat sebagai penerima kredit
2. Bank dilihat sebagai pemberi kredit
3. Bank dilihat sebagai pemberi kredit bagi masyarakat melalui sumber dana dari modal sendiri, simpanan atau tabungan.

Diantara bank pemberi kredit di Propinsi Riau adalah Bank Riau yang merupakan bank milik pemerintah daerah dan hampir terdapat diseluruh wilayah Kabupaten/Kota dalam Propinsi.

Bank Indonesia menunjuk Bank Riau dalam menyalurkan kredit dibagi menurut sektor-sektor ekonomi, sektor konstruksi, sektor perdagangan dan sektor jasa lainnya merupakan sektor yang dominan dibandingkan sektor ekonomi lainnya, yang disalurkan oleh Bank Riau.

Agar lebih jelasnya dapat kita lihat jumlah kredit yang telah disalurkan

Bank Riau menurut sektor-sektor ekonomi :

Tabel. 1.1. Penyaluran Kredit Menurut Sektor Ekonomi Tahun 2002 - 2006
(Rp.000.000)

No	Keterangan	2002	2003	2004	2005	2006
1	Pertanian	5,931	6,839	7,572	8,976	10,731
2	Industri/ Perkebunan	5,215	5,671	5,006	6,256	6,265
3	Listrik/ Gas/ Air	3,250	3,512	3,625	3,493	3,132
4	Konstruksi	44,581	40,304	45,661	55,175	64,371
5	Perdagangan	46,136	48,136	50,069	57,575	62,897
6	Pengangkutan	13,572	13,001	15,705	17,853	20,962
7	Jasa Lainnya	129,954	131,003	140,229	148,681	200,965
Jumlah		248,639	248,466	267,867	298,009	369,323

Sumber: Laporan Tahunan Bank Riau

Dan Tabel. 1.1. dapat kita lihat jumlah kredit yang disalurkan oleh Bank Riau kepada sektor-sektor ekonomi. Sektor perdagangan, konstruksi dan sektor jasa lainnya adalah sektor yang paling menonjol, dimana dapat kita lihat sektor ini mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sedangkan yang termasuk golongan jasa lainnya adalah Kredit Konsumsi Pemilikan Rumah, Kredit Konsumsi Pegawai Negeri, Kredit Konsumsi Pegawai Bank Riau, Kredit Konsumsi lainnya. Bank Riau sebagai salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintahan daerah Riau menghimpun dana masyarakat melalui tabungan, deposito, dan giro. Untuk maksud tersebut bank melakukan usahanya dengan cara

1. Memberikan kredit terutama jangka menengah dan panjang
2. Mengadakan penyertaan modal dalam perusahaan
3. Menyimpan simpanan dalam bentuk deposito atau menyetorkan kertas

berharga jangka menengah dan jangka panjang

4. Mempergunakan simpanan gironya untuk pemberian kredit jangka pendek

Bank Riau dalam meningkatkan kinerja usaha guna peningkatan laba perusahaan untuk mengalokasikan dana masyarakat yang ada dengan jalan memberikan fasilitas kredit. Kredit tersebut diberikan atas dasar *plafon* (anggaran) yang tersedia, diberikan dalam bentuk kredit investasi maupun kredit modal kerja, dalam penyaluran kredit ini yang banyak keterkaitan plafon yang telah ditetapkan dengan realisasi yang dikurangkan.

Disamping itu efektif tidaknya suatu kredit yang disalurkan tidak terlepas dan besar *output* kredit yang dikurangkan yang berdasarkan atas anggaran (*plafon*) yang telah ditetapkan. Untuk lebih jelasnya besar kredit yang dianggarkan dengan realisasi yang dilaksanakan dapat dilihat di dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1.2 Penyaluran Kredit Menurut Sektor Ekonomi Tahun 2002 – 2006 (Rp 000.000)

Tahun	Target	Realisasi	Kredit Macet	Persentase
2002	250.000	248.639	6.362	2,56
2003	255.666	248.466	7.309	2,94
2004	275.000	267.867	5.124	1,91
2005	300.000	298.009	8.765	2,94
2006	380.000	369.323	9.137	2,47

Sumber : Bank Riau 2006

Dari tabel diatas dapat dilihat bagaimana perkembangan kredit yang disalurkan oleh Bank Riau dimana setiap tahunnya berjalan dengan kurang baik

yang mana realisasinya kredit yang disalurkan selalu tidak mencapai target yang telah ditetapkan, dan kredit macet yang selalu berfluktuasi dari tahun ke tahun selalu ada atau terjadi dari pada peminjam. Hal ini dapat mempengaruhi aktivitas kredit dari Bank Riau.

Sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mencoba untuk melakukan pembahasan yang diwujudkan dalam bentuk skripsi yang penulis beri judul :

"ANALISIS KREDIT MACET PADA BANK RIAU"

B. Perumusan Masalah

Setelah memperhatikan Tatar belakang masalah dan konsep teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu : **"Faktor-faktor Apa Yang Menyebabkan Terjadinya Kredit Macet Pada Bank Riau ?"**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian :

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada Bank Riau.
- b. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan Bank Riau dalam mengatasi kredit macet.

2. Manfaat Penelitian

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan hasil penelitian kepada

Bank Riau dalam hal penyaluran Kredit.

- b. Dapat menambah kemampuan, pengetahuan dan memperluas cakrawala berpikir bagi penulis serta dapat digunakan sebagai dasar bagi peneliti-peneliti berikutnya yang mengambil permasalahan yang sama.
- c. Sebagai masukan bagi para pimpinan dan karyawan Bank Riau agar dapat memberikan kredit yang sesuai.

D. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis menuangkan VI bab dengan sistematik sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan bagaimana Tatar belakangnya penelitian ini dilakukan, dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian untuk kemudian diakhiri dengan sistematik penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini adalah bab yang khusus berkaitan dengan masalah pemberian kredit oleh bank meliputi pengertian bank, arti dan peranan manajemen dalam perbankan, pengertian dan unsur kredit, pendekatan perencanaan kredit, analisis pemberian kredit, prosedur dan persyaratan pemberian kredit, penetapan bunga perkreditan, pelayanan jasa perbankan dan pada bab ini dikemukakan hipotesa dan diakhiri dengan variabel - variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini adalah merupakan bab yang khusus berkaitan dengan tata cara penulisan dilakukan dengan meliputi antara lain : lokasi penelitian, populasi sample, data dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini merupakan bab yang berisi data lapangan yang mencakup antara lain : Sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisi bagaimana menguraikan secara efisien mengenai masalah yang dihadapi dan cara pemecahan masalah tersebut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi yang mana penulis akan mengemukakan kesimpulan dari yang telah dibahas penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi Bank Riau untuk masa akan datang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Bank

Sebagai diketahui bahwa bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang melakukan aktifitas peredaran uang. Menurut Kasmir, Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (**Kasmir, 2001 :11**).

Dan adapun definisi bank lainnya adalah suatu badan yang tugas utamanya adalah sebagai perantara atau untuk meyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan (**Suyatno, 1998:11**).

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dalam berbagai alternatif investasi, sehubungan dengan fungsi penghimpun dana ini, bank sering juga disebut lembaga kepercayaan (**Siamar, 1998 81**).

Sedangkan menurut Undang—Undang perbankan pengertian bank itu sendiri adalah :

Badan usaha yang menghimpun dana dan masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (**Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Pasal 1(2)**)

Pengertian bank yang lain adalah suatu badan usaha dibidang keuangan yang menarik uang dan menyalurkannya kepada masyarakat, terutama dengan memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran uang (**Saladin, 1999:17**).

Dan pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bank adalah suatu badan usaha lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dengan tujuan memberi kredit dan jasa-jasa yang dibutuhkan masyarakat.

Adapun tugas pokok bank adalah membantu pemerintah dalam

- a. Mengatur, menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
- b. Mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja.

Sedangkan yang dimaksud dengan lembaga keuangan bukan bank adalah semua badan usaha yang melakukan kegiatan dibidang keuangan, mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan kepada masyarakat, terutama guna membantu investasi perusahaan (Saladin, 1999:24).

Dalam melaksanakan tugas pokok ini maka bank harus dapat

1. Menyusun rencana kredit untuk suatu jangka waktu tertentu untuk diajukan kepada pemerintah melalui Dewan Moneter.
2. Menetapkan struktur suku bunga.

Pada dasarnya bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang dalam kegiatan pokoknya mempunyai tiga fungsi, yaitu :

1. Menerima penyimpanan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk.
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukan, baik dalam pengembangan usaha maupun kepentingan pribadi.

3. Melaksanakan berbagai jasa yang diperlukan masyarakat dalam kegiatan perdagangan Berta berbagai jenis-jenis lainnya dibidang keuangan. **(Pujiono, 2000:50).**

Pelayanan jasa terhadap nasabah atau masyarakat secara umum dapat digolongkan kedalam dua kategori, yaitu :

1. Pihak yang terlibat pemberian kredit.
2. Pihak yang terlibat di dalam penyimpanan uang.

Selanjutnya jasa perbankan sebagai jenis produk yang ditawarkan atau yang diperjualbelikan sangat terkait erat dengan fungsi bank sebagai bank umum atau bank komersial adalah :

1. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
2. Menciptakan investasi melalui penyaluran kredit investasi.
3. Menghimpun dana dari menyalurkan dana kepada masyarakat.
4. Menyediakan jasa-jasa pengolahan dana atau perwakilan amanat kepada individu dan perusahaan.
5. Memberikan pelayanan penyimpanan barang berharga.
6. Menawarkan jasa keuangan lain, misalnya kartu kredit, cek perjalanan/wisata, ATM, transfer dan sebagainya.

B. Arti dan Peranan Manajemen Dalam Perbankan

Banyak ahli yang memberikan definisi tentang manajemen diantaranya Mary Parker Follet dalam buku Manajemen karangan T. Hani Handoko. 1998 : 8 menyatakan :

Manajemen adalah sebagai suatu seni dan ilmu untuk melakukan sesuatu melalui orang lain. Sedangkan ahli lain menjelaskan arti manajemen adalah

sebagai berikut

Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas usaha-usaha para anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peranan manajemen dalam perbankan adalah sebagai berikut : Manajemen Bank adalah bagaimana bank mengatur penggunaan dananya, dimana hal ini disebabkan oleh dana yang ada di bank sebagian besar adalah milik orang lain untuk itu diperlukan kebijaksanaan dalam pengaturan dana tersebut (Iswardono, 1998: 23).

Pada dasarnya kunci keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebut hati masyarakat, dalam hal ini sebagai *Financial Intermediary* yaitu : bank adalah perantara keuangan masyarakat yaitu perantara dari mereka yang kelebihan uang dengan mereka yang kekurangan uang.

Bank menerima dana masyarakat dalam bentuk deposito, tabungan dan giro dan menyalurkannya ke dunia usaha dalam bentuk kredit atau pinjaman, logikanya besar bunga yang diterima dari kegiatan pinjaman harus lebih besar dari pembayaran bunga dari pada deposit ditambah dari biaya operasional bank yang bersangkutan (**Suparno, 1999:50**).

Berbicara manajemen perkreditan tidak lepas kaitannya dengan manajemen pemasaran sebagai konsep umum dan manajemen penjualan sebagai konsep khususnya karena jasa perbankan khususnya perkreditan.

Adalah salah satu bentuk produk jasa yang dijual pada konsumen sehubungan dengan salah satu tujuan pendirian bank untuk memperoleh laba yang optimal.

Menurut Muchdarsyah Sinunggan menjelaskan mengenai definisi Manajemen perkreditan adalah :

Manajemen perkreditan pada dasarnya merupakan suatu proses yang terintegrasi antara sumber-cumber dana kredit, alokasi dana yang dapat yang dijadikan kredit dengan perencanaan, pengorganisasian, pemberian administrasi dan pengamatan kredit (**Sinunggan, 1997 : 210**).

C. Pengertian dan Unsur-Unsur Kredit

Kredit pada mulanya berasal dari bahasa latin yakni "*Credere/Credo* " yang berarti kepercayaan. Kepercayaan dilihat sebagai suatu unsur yang harus dipegang sebagai benang merah melintasi falsafah perkreditan dalam arti sebenarnya, bagaimana bentuk, macam dan ragamnya dan dari mana pun asalnya serta kepada siapa pun diberikan.

Dalam pemberian kredit adapun pihak yang saling berkepentingan yaitu si pemberi kredit dan si penerima kredit, dimana pemberian kredit terjadi apabila seseorang menyerahkan uang, barang atau pemberian jasa kepada orang lain dan balas jasa diadakan dikemudian hari

Menurut Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (1994:52)

Credit is power to obtain good service by giving a promise to the money (or goods) on demand or at specified date in the future (Jhonson). Artinya kredit adalah kemampuan untuk memperoleh barang-barang atau jasa-jasa dengan memberi janji untuk membayarkannya dengan uang atau barang seketika diminta pembayarannya pada hari tertentu dikemudian hari.

Sinungan, Mengartikan kredit sebagai berikut :

Kredit adalah kepercayaan dalam hal itu timbul bila ada pendekatan antara pemberi dan penerima kredit untuk menimbulkan kepercayaan maka si pemberi kredit (bank) perlu meneliti terlebih dahulu apa, bagaimana dan siapa calon penerima kredit?. (Sinungan, 1997 : 212).

Definisi lainnya adalah : Kredit adalah pemberian suatu prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain kemudian prestasi itu dikembalikan pada suatu masa tertentu pada masa yang akan datang disertai dengan suatu prestasi berupa bunga (Sinungan, 1997 :13).

Pengertian kredit yang lebih tepat untuk kegiatan perbankan dirumuskan

dalam Undang-Undang perbankan. No.7 tahun 1992 yaitu :

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.

Dalam pemberian kredit prinsipnya adalah uang, dimana uang tersebut dipinjamkan oleh bank kepada nasabah dan akan dikembangkan pada suatu waktu tertentu dimasa mendatang disertai dengan beban bunga yang harus dipenuhi.

Unsur-unsur yang harus diperhatikan oleh bank dalam pemberian kredit meliputi :

1. Kepercayaan

Unsur ini adalah merupakan unsur yang paling penting dalam proses perkreditan. pemberian kredit berdasarkan atas kepercayaan antara pihak pemberi dan penerima kredit.

2. Waktu

Dikaitkan dengan suatu masa yang memisahkan antara pemberian prestasi dan kontra prestasi dimasa yang akan datang.

3. *Degree of Risk*

Suatu tingkat resiko yang akan dihadapi sebagai akibat adanya jangka waktu yang memisahkan antara pemberian prestasi dengan kontra prestasi yang akan diterima dikemudian hari.

4. Prestasi

Adalah objek kredit, kredit ini tidak hanya diberikan dalam bentuk uang tetapi dapat juga diberikan dalam barang dan jasa. **(Sinunggan, 1997:17)**

Disamping hal tersebut diatas kredit sangat diperlukan setiap kegiatan perekonomian masyarakat. Adakalanya para ahli mengatakan tidak satu pun usaha bisnis didunia yang bebas dari adanya kredit. Jadi kredit merupakan suatu faktor yang sangat dominan dalam membantu kelancaran usaha perdagangan, keuangan dan sebagainya.

Fungsi kredit dalam kegiatan perekonomian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kredit dapat meningkatkan daya guna / *utility* dari uang.

2. Kredit dapat meningkatkan daya guna/ *utility* dari barang.
3. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu-lintas uang.
4. Kredit adalah salah satu alat stabilitas ekonoini.
5. Kredit menimbulkan kegairahan berusaha masyarakat.
6. Kredit adalah jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional.
7. Kredit adalah sebagai alat hubungan ekonoini internasional

(Simorangkir, 1998:96).

D. Pendekatan Perencanaan Kredit

Dalam hal ini dapat dilihat dari beberapa pendekatan yang perlu diperhatikan yang erat kaitannya dengan proses perkreditan, ada empat hal yang harus di perhatikan yaitu :

1. Pendekatan perencanaan sumber dana.
Kemampuan bank dalam menjual kreditnya kepada masyarakat tergantung dari sumber dana yang dapat dikuasainya, ada beberapa masalah dalam pendekatan ini yaitu :
 - a. Berapa volume dana yang dapat dikumpulkan.
 - b. Beberapa volume dana yang dapat dipinjamkan.
 - c. Dari mana sumber dana tersebut.
 - d. Bagaimana jenis biaya yang tersedia.
 - e. Berapa *margin*/ keuntungan yang akan dapat diperoleh.
2. Perencanaan perkreditan dengan perencanaan pasar.
Bankir harus secara aktif mencari nasabah-nasabah barn yang memberikan jasa keuangannya dengan cara memuaskan nasabahnya, jadi titik tolak dalam pemberian kredit dilihat dan segi nasabahnya. Orientasi dari perencanaan ini disebut *Consument Oriented* yang bersumber pada nasabah dan pada pola pemasaran yang berubah dari *Seller Market* ke *Buyer Market*.
3. Perencanaan kredit dengan pendekatan anggaran
Pendekatan ini bertitik tolak pada pembahasan mengenai usaha pencapaian keseimbangan antara sumber dana dan faktor-faktor produksi yang dimiliki oleh bank.
4. Perencanaan perkreditan berdasarkan pendekatan peraturan moneter,
(Mulyono, 1996:71)

Beberapa model ketentuan moneter dibidang perkreditan dan cara penempatannya adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian kredit ke sektor ekonomi yang diprioritaskan akan memberikan manfaat kepada bank, hal ini dikarenakan adanya kredit likuiditas dari bank sentral dengan suku bunga rendah dan adanya bantuan *share* dana dari pemerintah.
- b. Dalam rangka perbaikan neraca pembayaran manifestasinya dengan mendorong *eksport* melalui kredit produksi barang *eksport* atau substitusi barang *import* dengan suku bunga yang rendah.
- c. Dalam rangka perluasan kesempatan kerja dan perubahan distribusi pendapatan, maka arah pemberian dari kredit dilakukan pada perusahaan-perusahaan padat karya.
- d. Dalam rangka pengembangan golongan ekonomi lemah, maka arah pemberian kredit ditujukan kepada lembaga pendidikan/ mahasiswa.
- e. Dalam rangka efisiensi pemakaian dana, maka arah pemberian kredit harus dihindarkan dari proyek-proyek yang sudah jenuh.

Dalam penetapan biaya serta kelancaran usaha dalam penyaluran kredit lembaga perbankan harus memperhatikan tingkat kekuatan dari bank tersebut yaitu :

1. *Likuiditas*

Kemampuan suatu bank untuk melunasi kewajiban finansialnya, yaitu apabila nasabah yang memiliki simpanan giro di bank dan ingin mencairkan uang tersebut, maka bank tersebut harus melunasi kewajiban memberikan simpanan giro tersebut. Likuiditas ini dimaksudkan sejauhmana bank tersebut mampu untuk mencairkan dana yang ada untuk nasabah yang memerlukannya. Likuiditas ini biasanya hutang jangka pendek.

2. *Solvabilitas*

Kemampuan bank untuk membayar hutangnya kepada nasabah ketiga, hutang ini biasanya digolongkan kepada hutang yang berjangka menengah atau jangka panjang.

3. *Rentabilitas*

Kemampuan bank untuk memperoleh keuntungan atau laba selama

periode tertentu, laba merupakan pencerminan dan penilaian terhadap keterampilan dan kecakapan pimpinan bank, semakin besar laba diperoleh semakin besar usaha yang diperlukan. (Mulyono, 1996:96)

E. Analisis Pemberian Kredit

Adapun analisis pemberian kredit ini dilakukan oleh perbankan yang akan memberi kredit usaha yaitu analisis terhadap pengusaha kecil yang akan mendirikan suatu usaha atau yang telah mendirikan usaha untuk dilanjutkan dalam hal pengembangan.

Analisis kredit untuk meyakinkan bank bahwa si nasabah benar-benar dapat dipercaya maka sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu mengadakan analisis **kredit**. (Mulyono, 1996:72)

Adapun tujuan analisis kredit ini adalah agar bank yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar aman dalam arti uang yang disalurkan pasti kembali. Analisis kredit mencakup Tatar belakang nasabah atau perusahaan, prospek usahanya, jaminan yang diberikan serta faktor-faktor lainnya.

Dalam analisis pemberian kredit perlu hal-hal seperti kepercayaan dimana pihak bank harus dapat mempercayai calon penerima kredit tersebut. Hal ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemberian kredit kepada nasabahnya, bank harus memiliki keyakinan bahwa calon penerima kredit betul-betul yang dapat dipercaya.

Prinsip dasar dalam pemberian kredit (*basic factor*) adalah :

1. **Character** (watak)

Yaitu tabiat kemampuan si pemohon untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya. Yang perlu diteliti adalah sifat-sifat kebiasaan, kepribadian, cara hidup, keadaan keluarga dan kehidupan sebagai anggota masyarakat dan lingkungannya.

2. **Capability** (kemampuan)

yaitu kesanggupan si pemohon untuk mengembalikan pinjaman dan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban lainnya. Penelitian diarahkan

kepada kemampuan dan kecakapan pemohon kredit dalam mempergunakan pinjaman. Penelitian ini diclasarkan atas kecakapan sifat, keadaan perusahaan dan situasi perekonomian pada umumnya.

3. *Capital (modal)*

Penyelidikan atas modal tidak hanya ditinjau dari segi besar kecilnya modal yang ditanam, tetapi bagaimana penyebaran pembagian didalam alat produksi. Distribusi modal tersebut ditempatkan oleh pemohon kredit dilihat dari pengaturan modal untuk kegiatan usaha, modal kerja yang ditanamkan untuk kegiatan tersebut agar berjalan secara efektif.

4. *Collateral (jaminan)*

Yaitu barang-barang jaminan yang diserahkan oleh si pemohon kredit atas kredit yang diterimanya. Jaminan disini digunakan sebagai alat penjamin apabila usaha yang dibiayai oleh kredit itu gagal atau sebab-sebab lain dimana si pemohon kredit tidak mampu melunasi kredit dari usaha yang dijalankannya. Selain itu jaminan tersebut harus memadai bukan saja dilihat dan suclut finansialnya saja melainkan juga nilai hukumnya.

5. *Condition* (keadaan perekonomian)

Kondisi dilihat dan situasi perekonomian secara umum dan kondisi pada sektor usaha si pemohon kredit. Dilihat dari keadaan yang dapat mempengaruhi dan kelancaran usaha dari perusahaan yang memperoleh kredit. Maksud dari penilaian terhadap kondisi ini agar pihak bank dapat memperkecil resiko yang mungkin timbul dari kondisi ekonomi yang mempengaruhi suatu negara dan membawa dampak terhadap perusahaan yang menerima kredit tersebut. Kondisi ini meliputi kebijakan pemerintah, peraturan-peraturan moneter, perpajakan anggaran belanja dan lain-lain.

6. *Constraint*

Yaitu batasan-batasan atau hambatan-hambatan yang tidak memungkinkan seseorang melakukan bisnis disuatu tempat. Masalah *Constraint* ini sangat sukar untuk dirumuskan, karena tidak dinyatakan dalam pernyataan tertulis dan masalahnya tidak dapat selalu diidentifikasi secara fisika permasalahannya. Pertimbangan ini banyak menyangkut masalah moral. (Simorangkir, 1998:97)

Selain hal di atas masih terdapat aspek pertimbangan lain bagi bank dalam menganalisis pemberian kredit seperti :

1. Bidang usaha

Bank kurang tertarik memberikan kredit kepada suatu usaha yang sudah jenuh/ sudah wring dilakukan, hal ini dilakukan karena banyaknya usaha- usaha yang bermotif produksi sama sehingga menghasilkan *Output* yang sama pula.

2. Rekening

Dalam hal ini bank memperhatikan perputaran keuangan yang disalurkan dalam rekening nasabah selama ini yaitu mutasi penyetoran dan penarikannya. Pertimbangan ini memang dirasakan kurang mutlak dalam menganalisis pemberian kredit tetapi dibutuhkan dalam melakukan penilaian tentang kelancaran usaha-usaha nasabah tersebut.

3. Pergaulan Sosial

Bank melakukan penilaian terhadap nasabahnya dilihat dari lingkungan pergaulan sosial, lingkungan bisnis, lingkungan intelektual dan sebagainya. Hal ini dianggap perlu untuk mengetahui sejauhmana tingkat hubungan bermasyarakat dari nasabahnya.

4. Permintaan Produksi

Bank ingin mengetahui perkembangan permintaan barang yang diproduksi oleh si pemohon kredit, bank meneliti apa sebabnya permintaan terhadap barang yang dijual oleh si pemohon kredit meningkat. Apa peningkatan permintaan ini berlaku sementara atau ada penurunan di kemudian hari dan bagaimana sifat pembelian tersebut apakah musiman atau tidak.

5. Persaingan

Bank akan menyelidiki saingan dalam pemasaran barang-barang si pemohon kredit. Hal ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi bank dalam memberikan kredit kepada si pemohon. Persaingan yang terjadi didalam memasarkan barang yang akan diproduksi dijadikan

alasan oleh bank untuk mempertimbangkan seberapa besar kemungkinan kredit yang akan diberikan, untuk kemungkinan kredit yang akan diberikan, untuk itu perlu diperhatikan persaingan antara sejenis usaha yang memproduksi barang yang sejenis.

Disamping meningkatkan keakuratan analisis kredit dalam mengupayakan keamanan kredit, sebelum perjanjian kredit ditanda tangani pada umumnya bank haruslah melakukannya (**Pardede, 1998:23**).

1. Evaluasi mengenal identitas, anggaran dasar, izin - izin yang diperlukan.
2. Penelitian terhadap kewenangan bertindak calon debitur.
3. Penelitian status hak dan kepemilikan jaminan.

Dalam pengertian kredit tersebut di atas terkandung unsur-unsur kredit yaitu unsur : (**Tjockom, 1999:44**)

1. Waktu, yang menyatakan bahwa ada jarak antara saat persetujuan pemberian kredit dan pelunasannya.
2. Kepercayaan, yang melandasi pemberian kredit oleh pihak kreditur kepada debitur, bahwa setelah jangka waktu tertentu debitur akan mengembalikannya sesuai kesepakatan yang disetujui oleh kedua pihak.
3. Penyerahan, yang menyatakan bahwa pihak kreditur menyerahkan nilai ekonomi kepada debitur yang harus dikembalikan setelah jatuh tempo.
4. Resiko, yang menyatakan adanya resiko mungkin timbul sepanjang jarak antara saat memberikan dan pelunasannya.
5. Persetujuan/perjanjian, yang menyatakan bahwa antara kreditur dan debitur terdapat suatu persetujuan dan dibuktikan dengan suatu perjanjian.

Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian dari perdagangan antara lain sebagai berikut : (**Suyatno, 1998:11**)

- a. Para pemilik uang/ modal dapat secara langsung meminjamkan uangnya kepada para, pengusaha yang memerlukan, untuk

- meningkatkan produksi atau untuk meningkatkan usahanya.
- b. Para pemilik uang/ modal dapat menyimpan uangnya pada lembaga-lembaga keuangan. Uang tersebut diberikan sebagai pinjaman kepada perusahaan untuk meningkatkan usahanya.
 - c. *Agree*
Dalam pemberian kredit terkandung persetujuan untuk melunasi hutang pokok/ *principle* dan hutang bunga/ *interest* dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

Pemberian kredit mengandung suatu tingkat resiko tertentu untuk menghindari ataupun untuk memperkecil resiko kredit yang mungkin terjadi mungkin terjadi maka permohonan kredit harus dinilai oleh bank atas dasar syarat-syarat dan prosedur pemberian kredit secara teknis bank dikenal dengan 5C yaitu : **(Munawir, 2001:19).**

1. *Character*

Bank mencari data tentang sifat-sifat pribadi, watak, kejujuran dan pimpinan perusahaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban finansial. Untuk mengetahui karakter debitur bank dapat mengetahui dengan cara

- a. Mengenal dari dekat
- b. Mengumpulkan keterangan mengenai aktivitas calon debitur dalam perbankan.
- c. Mengumpulkan keterangan dan minta pendapat dari rekan rekanya, pegawai dan saingannya mengenai reputasi, kebiasaan dan pergaulan sosial.

2. *Capacity*

Hal ini menyangkut kemampuan pimpinan perusahaan beserta stafnya, baik kemampuan dalam management maupun keahlian dibidang usahanya. Untuk itu harus diperhatikan

- a. Angka-angka hasil produksi.
- b. Angka-angka penjualan dan pembelian.
- c. Perhitungan rugi laba perusahaan saat ini dan produksinya.
- d. Data *financial* diwaktu-waktu yang lalu tercermin dalam laporan keuangan perusahaan sehingga akan dapat diukur kemampuan perusahaan calon penerima kredit untuk melaksanakan rencana kerja dimasa yang akan datang dalam hubungannya dengan kredit tersebut.

3. *Capital*

Hal ini menunjukkan posisi financial/keuangan perusahaan secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh *ratio finansialnya*. Bank harus mengetahui pertimbangan antara jumlah hutang dan jumlah modal sendiri.

- a. Menganalisis neraca sedikit-dikitnya 2 (dua) tahun terakhir.

- b. Mengadakan analisis ratio untuk mengetahui dan perusahaan calon penerima kredit.
- 4. *Collateral*
Yang berarti jaminan menunjukkan besarnya aktiva yang akan diikat sebagai jaminan atas kredit yang akan diberikan oleh bank. Untuk itu bank biasanya :
 - a. Meneliti mengenal kepemilikan jaminan tersebut.
 - b. Memperhatikan kemampuan untuk dijadikan uang dalam waktu relatif singkat tanpa terlalu mengurangi nilainya.
- 5. *Condition*
Bank harus memperhatikan kondisi ekonomi secara umum serta kondisi sektor usaha calon penerima kredit. Dalam hal ini bank harus memperhatikan :
 - a. Keadaan ekonomi yang mempengaruhi debitur, perbandingan dengan usaha sejenis calon debitur.
 - b. Kondisi usaha calon debitur, perbandingan dengan usaha sejenis lainnya di daerah dan lokasi lingkungan.
 - c. Keadaan pemasaran dan basil usaha calon debitur.
 - d. Kebijakan pemerintah yang mempengaruhi terhadap prospek industri dimana perusahaan pemohon kredit termasuk didalamnya.
 - e. Prospek usaha dimasa yang akan datang untuk kemungkinan bantuan kredit dari bank.

Persoalan-persoalan yang menyangkut permintaan, penyelesaian dan pengeluaran kredit dari saat permintaan diajukan, pertimbangan dilakukan dengan penelitian-penelitiannya hingga keputusan jumlah berapa yang dikabulkan sampai pada taraf uang pinjaman diterima menurut bentuk dan macam kredit itu sendiri, diterimakan dikenal beberapa tahap sebagai berikut : **(Adinugroho, 1996:29)**

- a. Tahap pengajuan permohonan (*Credit Application*) dan persiapan kredit (*Credit Preparation*).
Pada tahap ini calon penerima kredit datang ke bank untuk memperoleh informasi mengenai persyaratan dalam pemberian kredit oleh bank yang bersangkutan.
Kemudian ia akan mengajukan permohonan secara tertulis untuk memperoleh kredit dengan mempersiapkan dan melampirkan data serta informasi dokumen/ syarat lain yang diperlukan bank.
- b. Tahap penilaian (*Credit Evaluation*) dan pemeriksaan (*Credit Investigation*).
Pada tahap ini, bank melakukan pemeriksaan ke tempat usaha/jaminan untuk menilai kebenaran dari data dan informasi yang diberikan oleh calon penerima kredit dan memperoleh data dan informasi lain untuk melengkapi data dan informasi yang telah ada, yaitu
 - 1. *Character*

Tujuan dari penilaian dan penelitian/pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui itikad baik (*Willingness to pay*) dari calon debitur sehingga dapat dilihat sejauhmana kemauan baik dan calon debitur apabila dia diberi pinjaman.

2. *Capacity*

Tujuan dari penilaian dan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan membayar (*Willingness to ability*) dari calon debitur apabila dia diberi pinjaman.

3. *Capital*

Sejauhmana antara lain kemampuan modal sendiri dari calon debitur dalam memperoleh keuntungan (*rentabilitas*) modal sendiri.

4. *Collateral*

Tujuan dari penilaian dan penelitian/ pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui berapa nilai harga/ kekayaan yang dijamim oleh debitur.

5. *Condition of Economy*

Tujuannya adalah mengetahui apakah usaha dari calon debitur dipengaruhi oleh konjunktur dimasa yang akan datang.

c. Tahap analisis kredit (*Credit analysis*)

Dari semua data dan informasi yang telah diporoleh dalam tahap-tahap sebelumnya, bank melakukan analisis dari berbagai aspek. Hasil dan analisis ini kemudian akan dijadikan bahan dan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat atas permohonan kredit yang diajukan.

d. Tahap keputusan kredit (*Credit decision*)

Pejabat yang berwenang atau yang diberi wewenang akan memutuskan atau menolak permohonan yang diajukan.

e. Tahap pelaksanaan (*credit realization*) dan adininistrasi (*credit administration*).

Apabila calon penerima kredit menerima semua syarat-syarat yang tercantum dalam keputusan kredit, ia harus menandatangani tanda persetujuan, dan bank akan memberitahukan kapan kredit tersebut dapat diterimakan.

F. Penetapan Bunga Perkreditan

Kemampuan bank untuk meningkatkan efesiensi dan produktifitas dalam operasional usahanya dapat dilihat dari kemampuan bank tersebut dalam mempertahankan bahkan dalam menurunkan tingkat bunga pinjaman disatu pihak dan memperoleh dana yang bersumber dari masyarakat dengan tingkat harga yang kompetitif dilain pihak.

Kemampuan bank agar dapat bersaing dilihat dari kebijakan- kebijakan yang dilakukan oleh bank dalam meningkatkan dan mengalokasikan dana masyarakat, alokasi tersebut dapat pemberian kredit maupun penyertaan kepada pihak lain.

Kemampuan dari suatu bank dalam mengalokasikan dana, tergantung dari kebijakan yang diterapkan oleh bank tersebut. Kebijakan yang diambil dalam melakukan strategi usaha dapat dilakukan secara selektif dalam pemberian kredit. Selektif kredit yang dilakukan mengakibatkan banyaknya dana yang menumpuk di bank akan tetapi penumpukan dana di bank memberikan tingkat suku bunga yang tinggi sehingga masyarakat tidak bisa memanfaatkan dana yang tersedia dalam bentuk kredit yang dikucurkan. Dilain pihak bank tersebut melakukan kebijakan penempatan dana ke pasar uang antara bank.

Penempatan suku bunga pinjaman bukanlah suatu kegiatan/proses yang berdiri sendiri, dimana mempunyai hubungan yang positif antara penetapan suku bunga pinjaman artinya apabila suku bunga dana naik, maka harga jual dana tersebut yakni suku bunga pinjaman akan ikut naik.

Dalam menentukan tingkat suku bunga ada beberapa faktor pokok yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Jangka waktu kredit yang diminta
Merupakan cerminan dan resiko kredit yang muncul, makin panjang angka waktu kredit, maka makin tinggi resiko yang mungkin timbul maka bank pun akan membeban biaya yang lebih tinggi dibandingkan dengan kredit jangka pendek.
2. Kualitas jaminan kredit
Bila nasabah memberikan suatu jaminan kredit yang memiliki kualitas yang sangat tinggi yaitu mudah dicairkan, nilai tidak mengalami penurunan dan sangat muculah diperjual belikan berarti resiko atas kredit yang diberikan oleh bank rendah dan bank akan membebankan bunga kredit yang lebih rendah.
3. Reputasi perusahaan

Kualitas dan reputasi perusahaan salah satunya diperhatikan dari kredit rating perusahaan. Perusahaan dengan kredit rating yang sangat baik menetapkan biaya yang rendah untuk perusahaan tersebut demikian pula sebaliknya.

4. Produk yang kompetitif

Perusahaan yang mempunyai produk yang mudah diproduksi oleh perusahaan lain menunjukkan perusahaan berada dalam industri yang sangat kompetitif, sehingga perusahaan mempunyai resiko yang tinggi bila dibandingkan dengan perusahaan yang memproduksi produk yang eksklusif.

5. Hubungan yang lama yang saling menguntungkan

Dalam penentuan tingkat suku bunga ini berkaitan dengan resiko yang muncul setelah pemberian kredit dilaksanakan, bila resiko tinggi maka tingkat suku bunga yang akan dibebankan lebih tinggi, sebaiknya apabila resiko rendah maka tingkat suku bunga yang dibebankan juga rendah. Ratio ini tidak berlaku bagi kredit yang sifatnya kredit program pemerintah seperti KIK dan KMK (KUK). Dimana dalam penentuan tingkat bunga dan kredit program pemerintah tersebut diatur dan ditetapkan oleh **pemerintah (Adinugroho, 1996 : 79)**.

Sedangkan pelayanan adalah seputar kegiatan yang meningkatkan harapan dan kenikmatan bagi pelanggan atas manfaat produk (**B. Katz, 1998: 13**)

Menurut A. Hasyim pelayanan adalah cara promosi tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alasan untuk menarik nasabah (**A.Hasyimi, 2001:66**).

Dalam pemasaran perbankan, pelayanan merupakan masalah utama yang harus ditangani karena menyangkut kepuasan nasabah. Pelayanan lebih baik dapat berupa memberikan segala kemudahan dan rasa aman kepada nasabah sehingga dapat menunjukkan penawaran bagi produk lain yang dihasilkan oleh bank untuk lebih mudahnya memasarkan produk tersebut.

Pelayanan kepada konsumen merupakan unsur strategi produk. Pada era pemasaran sekarang ini, keberhasilan pemasaran suatu produk sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah penjualan.

Berkaitan dengan pandangan di atas, bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. ini menunjukkan citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang penyediaan jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang nasabah. Pelayanan unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah secara memuaskan, yang secara garis besar terdiri atas empat unsur pokok, yaitu

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Keyamanan (Tjitono, 1999:59)

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut maka setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, seperti berperampilan baik dan rapi, bersikap ramah, melitinkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenaga dalam berkerja, tidak tinggi hati, menguasai dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan nasabah secara profesional.

Untuk tetap menjaga rasa percaya nasabah atas jasa yang diterima, maka bank perlu melakukan pengembangan jasa melalui faktor-faktor kunci pelayanan adalah :

1. Lini pelayanan yang ditawarkan, Organisasi jasa harus memutuskan berapa luas lini pelayanan yang ditawarkan.
2. Kesiadaan pelayanan, dalam perencanaan jasa para manajer perlu

mempertimbangkan kapan jasa harus disediakan, juga perusahaan harus menentukan lokasi-lokasi yang memberikan pelayanan yang baik.

3. Tingkat pelayanan, Organisasi harus menyeimbangkan antara tingkat pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya dengan kebutuhan untuk beroperasi secara ekonomi pada saat yang sama

(T. Hani Handoko, 2000: 57)

Agar pelayanan terhadap nasabah berjalan dengan lancar, maka idealnya bank harus memperlihatkan fasilitas yang menunjang aktifitas pelayanan. Fasilitas yang dimaksud adalah antara lain mesin ATM, Toilet dan parkir. Sehubungan dengan hal tersebut maka beberapa hal yang termasuk fasilitas pelayanan, antara lain

1. Kondisi fisik kantor.
2. Fasilitas jasa yang berhubungan.
3. Prioritas atau keutamaan perbaikan.
4. Modifikasi desain **(Rangkuti, 1997:75)**.

Beberapa kriteria dalam peningkatan mutu pelayanan jasa bank adalah :

- a. Komunikasi, disampaikan dengan jelas dan muclah dimengerti.
- b. Kompetensi, karyawan harus mempunyai keterampilan dan pengetahuan.
- c. Kesopanan, karyawan harus bersifat ramah, hormat dan penuh pengertian.
- d. Kredibilitas, karyawan dan perusahaan harus bisa dipercaya.

- e. Reabilitas, pelayanan harus dijalankan dengan konsisten dan cermat.
- f. Cepat tanggap, karyawan harus memberikan tanggapan yang cepat dan kreatif atas permintaan dari masalah nasabah.

Dalam pemasaran jasa, produsen mempunyai tugas yang lebih berat, hal ini karena adanya ciri-ciri khusus yang dimiliki jasa yang membedakan dengan pemasaran barang. Pemasaran jasa adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan pada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu dimiliki.

Ada tiga pendekatan umum yang clipergunakan dalam memasarkan pelayanan, yaitu :

1. Pengelompokan nasabah, pengelompokan yang biasanya dilakukan adalah pembagian pelayanan atau produk sesuai dengan keinginan nasabah.
2. Pengelompokan menurut pola pembelian, sistem pengolongan barang yang paling, berguna adalah berdasarkan pembelian untuk produk bank sebagai contoh adalah Simpanan Giro yang diberikan oleh bank dengan berbagai fasilitas untuk memudahkan nasabah.
3. Klasifikasi menurut tahap kurun waktu, pembagian pengolongan produk menurut kurun waktu adalah berdasarkan atas empat daur hidup produk. **(Rangkuti, 1997:88)**

Pada dasarnya, selalu mengharapkan kepuasan atas jasa yang mereka bell dengan kata lain dapat diartikan bahwa kualitas jasa yang ditawarkan sangat tergantung pada kualitas hubungan nasabah dengan petugas bank, dan nasabah pada hakekatnya tidak hanya menuntut dari segi kualitas produk yang ditawarkan

dalam arti kualitas.

G. Teknik Penyelesaian Kredit Macet

Hampir setiap Bank mengalami kredit macet alias nasabah tidak mampu lagi untuk melunasi kreditnya. Kemacetan suatu fasilitas kredit oleh dua faktor yaitu

1. Dari pihak perbankan

Dalam hal ini analisis kredit kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam melakukan perhitungan dengan rasio-rasio yang ada. Akibatnya apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan suatu kredit dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak obyektif.

2. Dari pihak nasabah

Kemacetan kredit yang disebabkan nasabah diakibatkan dua hal yaitu

- a. Adanya unsur kesengajaan. Artinya nasabah sengaja tidak mau membayar kewajiban kepada Bank sehingga kredit yang diberikan dengan sendiri macet.
- b. Adanya unsur tidak sengaja. Artinya nasabah memiliki kemampuan untuk membayar akan tetapi tidak mampu dikarenakan usaha yang dibiayai karena musibah misalnya banjir atau kebakaran.

Untuk mengatasi kredit macet pihak bank perlu melakukan penyelamatan, sehingga tidak akan menimbulkan kerugian. Penyelamatan dapat dilakukan dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu pembayaran atau jumlah

angsuran terutama bagi kredit karena musibah atau dengan melakukan penyitaan bagi kredit yang sengaja lalai untuk membayar.

Penyelamatan kredit macet dilakukan dengan beberapa metode yaitu

1. *Rescheduling*

Yaitu dengan cara

- a. Memperpanjang jangka waktu kredit
Dalam hal ini si debitur diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu kredit, misalnya perpanjangan jangka waktu kredit dari 6 bulan menjadi satu tahun sehingga si debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikan.
- b. Memperpanjang jangka waktu angsuran
Memperpanjang angsuran hampir sama dengan jangka waktu kredit. Dalam hal ini jangka waktu angsuran kreditnya diperpanjang pembayaran, misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

2. *Reconditioning*

Dengan cara mengubah berbagai persyaratan yang ada seperti

- a. Kapitalisasi bunga, yaitu dengan cara bunga dijadikan hutang pokok.
- b. Penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu.
Maksudnya hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya tetap harus dibayar seperti biasa.
- c. Penurunan suku bunga
Penurunan suku bunga dimaksud agar lebih meringankan beban nasabah. Sebagai contoh jika bunga pertahun sebelumnya dibebankan 17 % menjadi 15 %. Hal ini tergantung dari pertimbangan bank bersangkutan. Penurunan suku bunga akan mempengaruhi jumlah angsuran yang semakin mengecil, sehingga diharapkan dapat membantumeringankan nasabah.
- d. Pembebasan bunga
Dapat pembebasan suku bunga diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah tidak akan mampu lagi membayar kredit tersebut. Akan tetapi nasabah tetap mempunyai kewajiban untuk membayar pokok pinjamannya sampai lunas.

3. *Restructuring*

Yaitu dengan cara

- a. Menambah jumlah kredit
- b. Menambah equity yaitu :
 - dengan menyeter uang tunai
 - tambahan dari pemilik

4. *Kombinasi*

Merupakan kombinasi dari ketiga jenis metode diatas. Misalnya kombinasi antara *Reconditioning* atau *Rescheduling* dengan *Restructuring*.

5. *Penyitaan jaminan*

Penyitaan jaminan jalan keluar terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya etika baik atau sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua hutanghutangnya. (Kasmir, 2003 : 102)

H. Pengawasan Kredit

Komponen utama yang menjadi faktor penentu kesehatan bank adalah permodalan, kualitas aktiva produktif, manajemen, rentabilitas dan likuiditas, sehingga dengan rumus nilai kredit ditentukan nilai kreditnya sebagai berikut (Tjoekam: 1999: 218).

81 -----	100	sehat
66 -----	81	cukup sehat
51 -----	66	kurang sehat
0 -----	51	tidak sehat

Pengawasan itu sendiri merupakan salah satu fungsi pokok dari manajemen (*planning skill, organizing skill, actualizing skill, dan controlling skill*) *Planning* melihat kedepan, *Organizing* menyatukan semua potensi, *Actualizing* melaksanakan apa yang direncanakan, *Controlling* membuktikan kesesuaian, sehingga menghasilkan *Goal Achievement*. Jadi pengawasan kredit harus mendapat perhatian sungguh-sungguh dari bank karna pengawasan kredit merupakan salah satu fungsi inti dari manajemen, yang mampu membantu menghasilkan beberapa hal sebagai berikut : (Tjoekam: 1999: 219).

1. Kegiatan pengawasan kredit ini hanya memberikan umpan balik secara dini atas kemungkinan deviasi yang terjadi akibat sebab-sebab intern (kelemahan/kekurangan/kelalaian pihak bank) dan sebab-sebab ekstern (debitur, kondisi ekonomi, dan kebijakan pemerintah).
2. Disamping mengetahui secara dini, manajemen juga berpeluang melakukan antisipasi variabel penyebab deviasi, baik dari variabel intern maupun dari

variabel ekstern, yang berasal dari analisis SWOT sebelumnya.

3. Sebagai lanjutan kegiatan pengawasan dimaksud, bank dapat segera menyusun strategi tindak lanjut untuk memperbaiki kondisi kredit yang kurang baik, sehingga deviasi yang terjadi tidak sempat terakumulir (penyelesaian *case by case*), dimana perbaikannya cukup rumit.
4. Disamping hal-hal tersebut di atas, bank juga sekaligus dapat menentukan status kolektibilitas kredit agar strategi perbaikan dapat difokuskan pada penyebab utama deviasi dari setiap tingkat kolektibilitas kredit.
5. Bank dapat mendeteksi ketaatan dan kepatuhan kepada perjanjian dan ketentuan/peraturan yang berlaku (terjadi/tidaknya pelanggaran bersifat minor dan mayor oleh bank sendiri atau oleh debitur).

Bilamana bank jalai (*Time Lag*) melakukan pengawasan kredit, bukan kredit mungkin efisiensi dan efektivitasnya akan hilang sehingga bank mengalami kerugian.

1. Prinsip-prinsip Pengawasan Kredit

Pengawasan kredit adalah usaha untuk mengetahui dan menyusun strategi perbaikan secara dini indikasi-indikasi penyimpangan (*deviation*) dan kesepakatan bank dan debitur. Oleh sebab itu bank harus melaksanakan fungsi pengawasan kredit secara menyeluruh dengan menggunakan beberapa pendekatan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Upaya pencegahan dan penjagaan dini (*early warning*)
Upaya ini dilakukan terhadap *Risk Asset* bank dari indikasi-indikasi (*signals*) penyimpangan yang dapat merugikan bank dan gagalnya usaha debitur.
2. *Built in control*
Prinsip ini disebut juga pengawasan sehari-hari oleh pejabat terkait dalam pengkreditan atas setiap tahap proses kegiatan perkreditan sesuai dengan

sistem dan prosedur yang dipakai dalam kegiatan tersebut.

3. Pengawasan kredit

Pengawasan kredit ini merupakan bagian dari kontrol internal yang meliputi seluruh aspek perkreditan dan pelaksanaannya berkaitan dengan satuan kerja *audit intern* (SKAI). *Audit intern* perkreditan merupakan upaya lanjutan dalam pengawasan kredit untuk lebih memastikan bahwa pemberian kredit telah dilakukan dengan benar dan sesuai dengan KPB Berta telah memenuhi prinsip perkreditan yang sehat, juga telah mematuhi ketentuan intern bank dan ketentuan perbankan. Oleh karena itu bank wajib :

- a. Melaksanakan audit intern terhadap pemberian kredit.
- b. Pelaksanaan audit intern ini minimal harus sesuai dengan SPFAI, minimal bank telah mempunyai panduan *audit intern* dan *internal audit charter*. (Tjoekam, 1999: 221).

2. Tujuan dan Proses Pengawasan Kredit

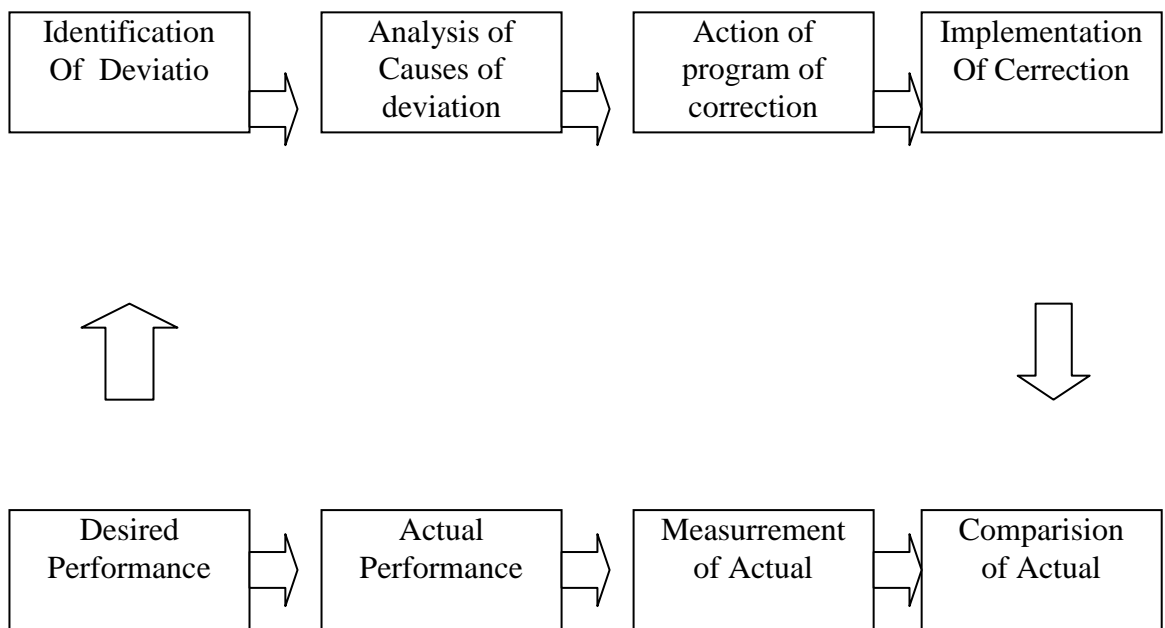
a. Tujuan pengawasan kredit

1. Sistem dan prosedur, peraturan/ketentuan dan undang-undang supaya dapat ditaati oleh pejabat bank dan debitur sebagai bagian dari pengguna jasa bank.
2. Meminimalisir deviasi yang akan merugikan bank oleh para pejabat bank dan para debitur bank (*based on agreement*).
3. Administrasi dan dokumentasi kredit terlaksana dengan baik, sehingga dapat membantu tahap dari proses kegiatan perkreditan menuju ke arah kredit *portfolio* yang sehat.
4. Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan perkreditan bank, sehingga perencanaan kredit diimplementasikan dengan baik.
5. Dari hasil pengawasan berupa *Feed Back*, bank dapat melakukan pembinaan kredit dan nasabah.
6. Kredit sebagai *Risk Asset produktif* yang sehat mampu memperbaiki *Performance* bank dan menjamin kelanjutan hidup bank sendiri.

b. Proses pengawasan kredit

Resiko kredit tidak datang secara tiba-tiba, tetapi lazimnya secara perlahan-lahan (*Gradual Decline*) jadi, mekanisme proses pengawasan kredit adalah sebagai berikut : (Tjoekam: 1999 : 225).

Gambar 11.1. Proses Pengawasan Kredit



Gambar 1.1. memperhatikan proses pengawasan kredit, dimana ada ukuran standarnya yang berlaku di Indonesia sesuai dengan paket Februari 1991 yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

Sebagai uraian dan mekanisme pengawasan kredit yang terlihat dalam gambar 1.1. prosesnya adalah sebagai berikut :

- a. Standar baku mutu kredit di Indonesia berlandaskan waktu penyelesaian semua kewajiban debitur, yaitu kredit lancar akan turun mutunya menjadi kredit kurang lancar bilamana lebih dari tiga bulan tidak ada perbaikan, seterusnya akan lebih turun lagi menjadi kredit diragukan bilamana lebih dan enam bulan tidak ada perbaikan, dan akan turun lebih buruk lagi menjadi kredit macet bilamana lebih dari dua belas bulan tidak ada perbaikan. Akhirnya kredit tersebut harus dihapusbukukan (Write Off).
- b. Sebagai hasil pengawasan kredit (Instrument-nya Credit Review), kemungkinan mutu kredit itu berada pada salah satu posisi setelah diisyaratkan dengan kriteria tersebut diatas disebut Actual Performance

Credit.

- c. Selanjutnya Actual Performance Credit itu dibandingkan dengan standar baku, maka akan diketahui statusnya dalam posisi apa, kemudian dilakukan identifikasi penyebab terjadinya penyimpangan (variabel apa ?) dan lanjutannya harus disusun Corrective Action Program.
- d. Implementasikan dari Corrective Action Program dan hasilnya dibandingkan kembali dengan ukuran Actual Standard, maka terlihat lagi Actual Performance Credit, apakah sesuai atau tidak dengan yang diinginkan. (Tjoekam: 1999: 226).

I. Hipotesa

Berdasarkan Latar belakang masalah dan dikaitkan dengan teori- teori yang telah diuraikan, maka penulis menarik suatu hipotesa sebagai berikut : "Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada Bank Riau adalah kurang tepatnya kebijakan dalam memberikan kredit oleh Bank kepada debitur dan pengawasan kredit yang kurang baik".

J. Variabel Penelitian

Pada penganalisaan nantinya variabel yang akan penulis teliti , adalah

1. Prosedur dan Persyaratan Kredit
2. Penilaian Pemberian Kredit
3. Pengawasan Perkreditan
4. Tingkat Kemacetan
5. Faktor-Faktor Penyebab Ter adanya Penunggakan Angsuran Kredit

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Bank Riau yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No. 377 Pekanbaru. Penelitian ini dimulai dilakukan bulan April 2007 sampai bulan Januari 2008.

B. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data yaitu

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden Nasabah Bank Riau yaitu berupa persepsi dan pendapatan mereka tentang penilaian pemberian kredit, pengawasan kredit serta informasi lainnya.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari Bank Riau yang ada hubungannya dengan penelitian ini, diantaranya jumlah karyawan, laporan keuangan, nasabah bank ditambah dengan literatur.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang diteliti yaitu seluruh Nasabah Bank Riau yang mengambil sampel menggunakan metode sensus yaitu sebanyak 50 orang responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara sebagai berikut:

1. Interview

Adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mewawancarai langsung responder /Nasabah Bank Riau.

2. Kuesioner

Adalah suatu teknik dengan menyusun daftar pertanyaan dan disebarkan kepada responden.

E. Analisa Data

Analisa data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Untuk analisa kualitatif penulis menggunakan metode deskriptif yaitu menghubungkan teori-teori yang relevan dengan keadaan yang sebenarnya dalam memecahkan masalah tersebut.

BAB IV

GAMBARAN UMUM BANK RIAU

A. Sejarah Ringkas Bank Riau

Mengingat pentingnya keberadaan Bank dalam sistem perekonomian masyarakat untuk menunjang keberhasilan pembangunan khususnya di daerah Riau, maka Pemerintah Daerah mendirikan lembaga keuangan dengan nama PT. BAPERI terhitung sejak tanggal 1 April 1966 berdasarkan pengelolaan tentang Bank Pembangunan Daerah Riau dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah dan disingkat menjadi BPD Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan Bank, sejak tahun 1975 status Bank ini disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Propinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975 yang kemudian diatur kembali dengan peraturan daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962.

Untuk terakhir kalinya status pendirian Bank ini diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

B. Fungsi dan Tugas

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1992 disebutkan bahwa maksud dan tujuan pendirian Bank Riau yang dulunya Bank Pembangunan Daerah adalah untuk

Serta salah satu sumber Dendat)atan daerah dalam raneka meningkatkan taraf hidup rakyat dengan menyediakan pembiayaan, pembangunan, penghimpunan dana, melaksanakan pekerjaan penyimpanan dana daerah, Berta melaksanakan keeiatan perbaikan pada umumnya berdasarkan azas ekonomi perusahaan dengan mengutamakan kehati-hatian.

Sehubungan dengan maksud dan tujuan pendirian tersebut Bank Riau berfunasi sebagai :

1. Sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah
2. Sebagai penggerak pembangunan di daerah
3. Sebagai nerneaana kas daerah
4. Sebagai sumber pendapatan dari daerah.

Dalam rangka mewujudkan maksud dan tujuan pendirian Bank Riau sesuai dengan Undana-Undane Nomor 14 Tahun 1967 tentana pokok-pokok perbankan Jo. Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 1986 Jo. Peraturan Daerah Nomor 14 1992. ruanu- linakun operasional Bank Pernbanaunan daerah Sebagai berikut

1. Sebagai Depvelopment Bank. Bank Riau diarahkan oleh Pemerintah Daerah antara lain Sebagai berikut :
 - a. Sebagai sumber pembiayaan-pembiayaan daerah dengan mengutamakan
 - Membantu pernbiavaan-pernbiavaan pernbangunan vang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah
 - Membantu membiayai perusahaan-perusahaan daerah
 - Membantu membiayai usaha-usaha swasta dalam sektor produksi

b. Sebagai Pengerak Pembangunan di Daerah

- Penyaluran kredit dengan mengutamakan sektor-sektor usaha yang menunjang pengembangan ekonomi lemah, usaha-usaha yang banyak menyerap tenaga kerja, peningkatan kemampuan pengusaha golongan ekonomi lemah.
- Membantu Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam memberikan bimbingan teknis di bidang manajemen dan keuangan terhadap badan-badan atau lembaga perkreditan serta lumbung desa.
- Melahkan kerjasama antar sesama Bank Riau maupun bank-bank pemerintah serta lembaga keuangan lainnya dalam usaha pembiayaan proyek pembangunan demi pemerataan pembangunan daerah.
- Menggerakkan pembiayaan terhadap proyek-proyek pembangunan daerah, yang mengutamakan sektor-sektor yang bersifat kontemporer dan proyek pembangunan 5 (lima) tahun.
- Pemberian kredit jangka menengah dan jangka panjang kepada perusahaan-perusahaan untuk keperluan rehabilitas pengembangan dan rmodernisasi.

c. Sebagai Sumber Pendapatan Daerah

- Merupakan sumber dana atau keuangan daerah untuk pembangunan dengan menyisihkan 15% dan laba bersih.

- Menyisihkan 45 % dan laba bersih untuk dibagikan kepada Pemerintah Propinsi dan kabupaten/Kota selaku pemilik saham sebagai penerimaan deviden berdasarkan perbandingan saham masing-masing.

d. Sebagai Pemegang Kas Daerah

Sebagai pemegang kas daerah, maka dana setiap proyek-proyek APED harus masuk rekening Giro Kas Propinsi dan Kabupaten/Kota yang ada di Bank Riau.

- e. Menghimpun dana jangka menengah dan jangka panjang, terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga (obligasi).

2. Sebagai Bank Umum

Menerima simpanan terutama dalam bentuk Giro, deposito dan tabungan masyarakat.

3. Melaksanakan usaha-usaha bank lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama dalam pelayanan jasa-jasa perbankan seperti transfer, jaminan atau referensi bank.

Untuk mencapai maksud dan tujuan dimaksud, maka Bank Riau melakukan usaha-usaha seperti berikut :

- a. Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atas bentuk lainnya yang disamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang

- d. Membeli, menjual dan menjamin baik atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas permintaan nasabahnya berupa :
 - 1. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi Bank.
 - 2. Surat pengakuan hutang dan kertas dengan lainnya.
 - 3. Kertas Perbendaharaan Negara dan Surat-surat jaminan Pemerintah.
 - 4. Sertifikat Bank Indonesia.
 - 5. Obligasi.
 - 6. Surat dagang berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.
 - 7. Instrument surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan satu tahun.
- e. Memindahkan uang baik untuk meminjam dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun wesel untuk cek dan sarana lainnya.
- f. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank atau perusahaan lain di bidang keuangan.

C. Struktur Organisasi

Setiap badan organisasi ataupun perusahaan mempunyai tujuan atau kehendak yang telah ditetapkan jauh sebelumnya dalam proses perencanaan. Langkah utama dalam mencapai tujuan dimaksud adalah merencanakan dan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi serta mencerminkan unsur kejelasan maupun keluwesan/fleksibel. Hal ini

dimaksudkan karena struktur organisasi merupakan alai dan kerangka dasar yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Proses perencanaan struktur organisasi mi memuat gambaran, pel;gaturan dan pengklasifikasian tugas, tanggung jawab serta wewenang personal serta bagian dan seksi yang ada pada organisasi. Disamping itu dalam struktur harus pula menggambarkan jaringan-jaringan koordinasi antara fungsi dan seluruh aktivitas organisasi yang satu dengan yang lainnya Baling terkait. Dengan demikian struktur organisasi yang menata proses dan mekanisme kerja sekaligus memungkinkan pemilihan strategi dan kebijaksanaan yang selaras dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara lebih sehat dan efektif.

Dengan tersusunnya struktur secara fleksibel dan tegas, maka tiap bagian dan seksi yang ada pada perusahaan siap melaksanakan tindak lanjut yang terkoordinasi dalam mencapai hasil kerja tahapan yang menopang tujuan akhir.

Ada beberapa bentuk struktur organisasi antara Bank Riau Kantor Pusat dengan cabang-cabang Bank Riau, di mana pada Bank Riau Kantor Pusat bentuk organisasinya yang digunakan adalah bentuk organisasi line dan *Staff*, sedangkan pada kantor-kantor Cabang BPD Riau struktur organisasinya berbentuk line atau garis yaitu di mana kekuasaan dan tanggung jawab mengalir dalam satu garis yang langsung dan puncak ke bagian bawah perusahaan dan di mana masing-masing individu bertanggungjawab hanya kepada satu orang Baja atau lebih tinggi tingkatannya.

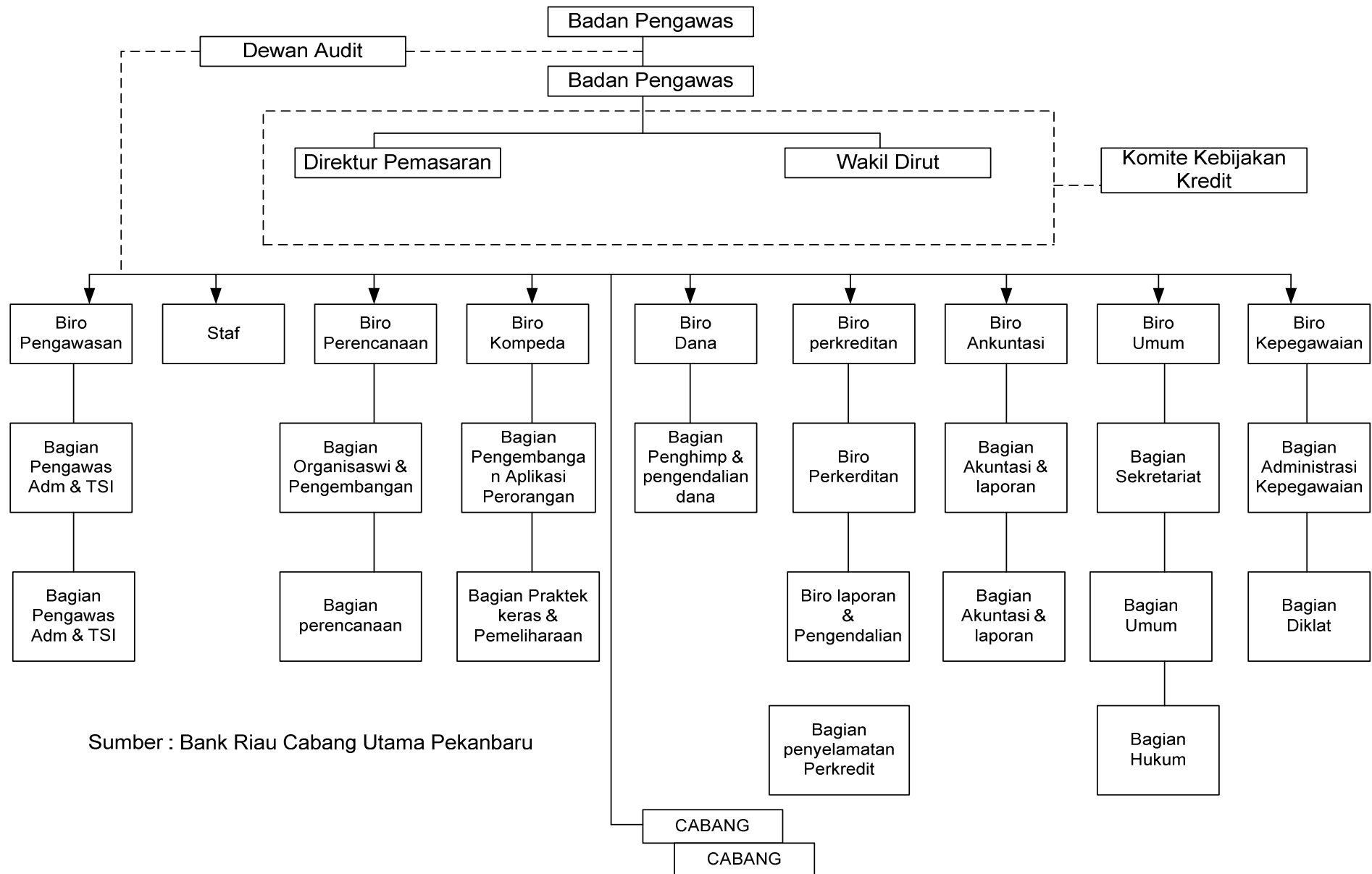
Pada organisasi kantor Cabang ini terdapat 2 (dua) bagian yang disebut dengan *Front Office* (bagian depan) yang langsung berhadapan dengan nasabah dan

bagian belakang disebut dengan bagian *Back Office* yang melaksanakan seluruh kegiatan administrasi.

Dengan adanya struktur organisasi yang digambarkan secara jelas akan mempermudah pimpinan untuk mengorganisir dan mengkoordinas semua kegiatan organisasi. Disamping itu akan jelas kelihatan jenjang dan saluran wewenang bagi setiap petugas untuk mengetahui siapa yang menjadi bawahannya.

Sehubungan dengan ini Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru sebagai salah satu organisasi dalam usaha serta kegiatannya telah memuaskan aturan-aturan, pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab personil maupun bagian-bagian kegiatan yang secara bersama-sama menentukan tujuan yang telah direncanakan.

Gambar IV. 1 Konator Pusat bank Riau



D. Aktivitas Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru

Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru dalam perkembangannya mempunyai usaha-usaha pokok sebagai berikut :

1. Sebagai penghimpun dana kepada masyarakat, menerima simpanan dalam bentuk deposito, Giro dan Tabungan.
2. Sebagai penyalur dana kepada masyarakat, dengan memberikan berbagai macam kredit seperti :

- a. Kredit Investasi

Adalah kredit jangka menengah dan jangka panjang yang diberikan kepada pengusaha atau perusahaan guna membiayai barang-barang modal serta jasa yang diperlukan baik untuk rehabilitasi, modernisasi, perluasan proyek baru dengan menitikberatkan pada kenyataan usaha dan mempunyai kemampuan untuk berusaha.

- b. Kredit Modal Kerja

Adalah kredit yang diberikan kepada pengusaha atau perusahaan menengah dan kecil guna pembiayaan modal kerja.

- c. Kredit Konsumsi

Adalah kredit jangka pendek dalam skala kecil dan menengah, dalam membantu keperluan konsumsinya nasabah. Seperti kredit kepemilikan rumah, kredit kendaraan bermotor, kredit pemugaran dan sebagainya dipersamakan dengan itu.

3. Jasa-jasa pembayaran perbankan lainnya, ini merupakan sebuah jasa jasa yang diberikan oleh Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru yang meliputi jasa-jasa :

- a. Jasa Inkaso, yaitu kegiatan membantu nasabah dalam menyelesaikan

taihantagihan berupa warkat, atau surat lainnya, seperti wesel, cek dan bilyet telephon.

- b. Transfer Dalam Negeri, yaitu jasa perbankan yang diberikan dalam pengiriman uang dalam negeri dengan surat telex, Faximille dan telepon.
- c. Pembayaran kwitansi Telepon
- d. Jasa Pembayaran pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil.

E. Ketentuan Prosedur Menabung

Untuk menjadi penabung maka calon penabung terlebih dahulu harus memperhatikan ketentuan-ketentuan serta prosedur yang ditetapkan Bank. Adapun ketentuan-ketentuan dimaksud adalah seperti berikut :

- a. Simpanan pada Bank Riau dapat diikuti oleh setiap orang, yayasan, badan hukum dan lembaga-lembaga lainnya
- b. Apabila buku tabungan hilang, penabung wajib melaporkan kepada Pihak Bank.
- c. Bank memberikan bunga yang dihitung berdasarkan saldo terendah setiap harinya dan dibukukan langsung dengan menkreditkan tabungan setiap awal bulan berikutnya.
- d. Penabung tidak dibebani dengan materai atas penyetoran dan pengambilan Tabungan dapat dijadikan jaminan kredit oleh penabung pada Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.
- e. Apabila terjadi selisih saldo antara buku tabungan dengan catatan Bank maka Bank akan menganggap saldo yang benar adalah saldo yang ada pada catatan Bank.

- f. Bank berhak mengadakan perubahan-perubahan pada syarat-syarat umum tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada penabung.
- g. Buku tabungan diberikan secara Cuma-Cuma.

Perhitungan bunga

- a. Perhitungan bunga dilakukan atas saldo terendah harian dengan batasan minimal Rp. 10.000 (sepuluh ribu rupiah).
- b. Pembayaran bunga dilakukan pada tiap awal bulan berikutnya, dengan menambah/mengkreditkan langsung kebakaran hutan dan lahan rekening tabungan yang bersangkutan.

Penabung yang Berhak Ikut Undian

- a. Peserta undian adalah penabung yang mempunyai saldo terendah sebesar Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah).
- b. Undian dilaksanakan selambat-lambatnya satu bulan setelah berakhirnya satu periode undian.

Sistem Undian

- a. Kegiatan tabungan M1 diselenggarakan di semua Kantor Cabang Bank di seluruh Indonesia.
- b. Undian diselenggarakan secara bertahap setiap 6 (enam) bulan sekali.
- c. Peserta undian adalah seluruh penabung pada Bank Riau yang memiliki nomor Undian yang dihitung berdasarkan saldo terendah setiap bulannya selama periode undian dengan kelipatan Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan telat mengendap selama satu bulan.
- d. Nomor Undian diberikan dan diumumkan sebelum penyaringan dilakukan.
- e. Penentuan pemenang dilakukan dengan cara mengundi nomor undian yang

disaksikan oleh Notaris, Petugas dan Depsos, Kepolisian dan Instansi terkait.

F. Prosedur Menabung

- a. Calon penabung datang langsung ke Bank, dan Petugas Bank akan menyiapkan kartu contoh tanda tangan dan slip penyetoran untuk diisi oleh penabung.
- b. Penabung menyerahkan kartu contoh tanda tangan dan slip penyetoran yang telah diisi disertai tanda pengenalan penabung.
- c. Petugas memeriksa dan memisahkan serta memasukkan data ke komputer.
- d. Karat tanda pengenalan dikembalikan kepada penabung disertai dengan buku tabungan dan dengan demikian calon penabung sudah menjadi penabung/nasabah tabungan pada Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

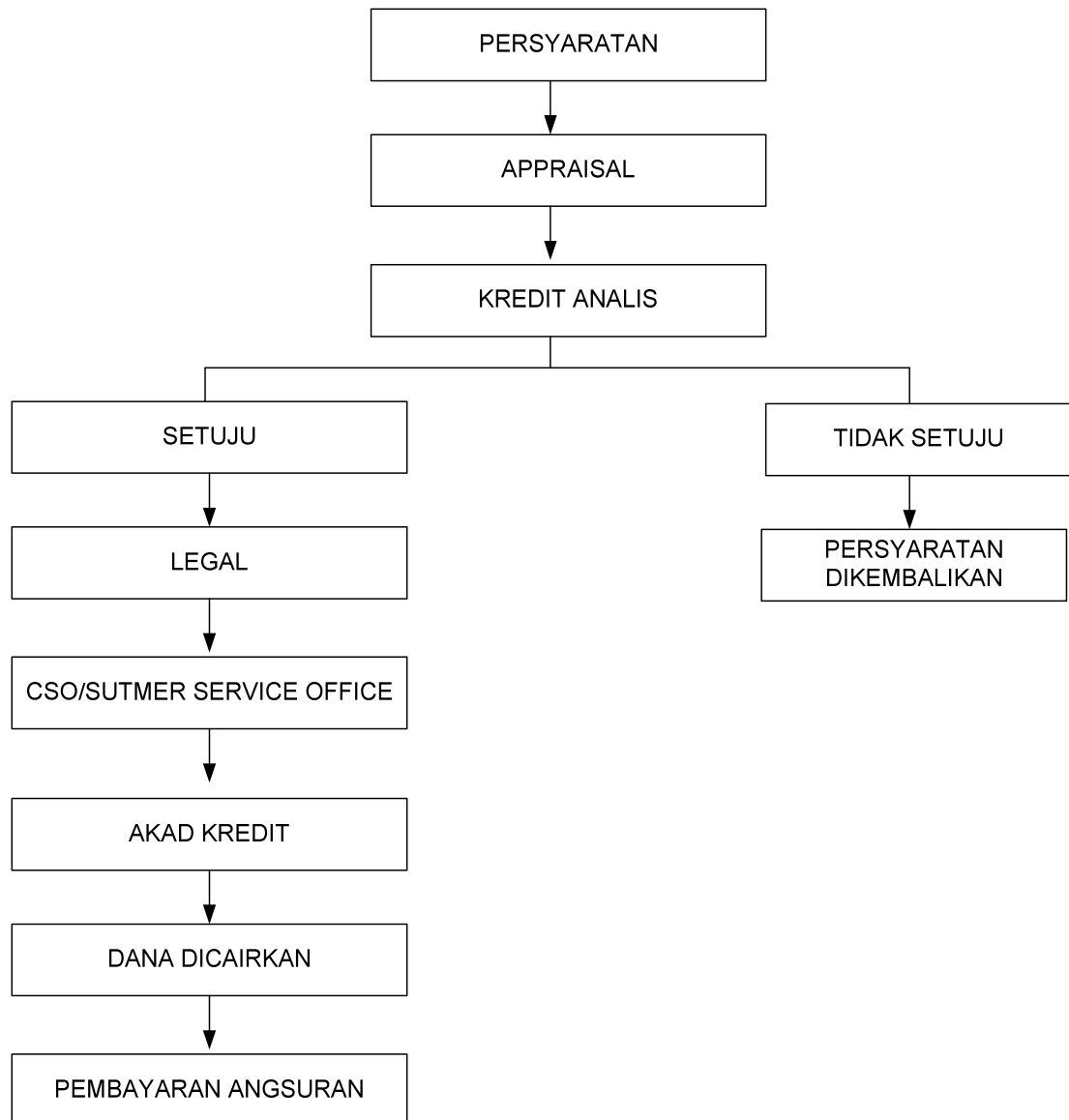
A. Prosedur dan Persyaratan Kredit

Mengumpulkan dana masyarakat merupakan salah satu kegiatan Bank yang setiap saat dilakukan, karena memang salah satu fungsi dari Bank adalah sebagai lembaga perantara keuangan (*Intermediary Financial*) dari pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana.

Terjadinya perubahan pada perilaku nasabah menyebabkan industri Perbankan melakukan penyesuaian dari sifat *Sellers Market* menjadi *Buyer Market*. Konsekuensi *logic* dari perubahan tersebut memaksa dunia Perbankan untuk lebih berinisiatif dalam menciptakan dan menawarkan produk-produknya kepada masyarakat agar nasabah tetap betah berhubungan dengan Bank tersebut.

Bank Riau meskipun mendapat status khusus sebagai Bank Daerah, mau tidak mau pula mengadakan penyesuaian untuk menghadapi persaingan maupun berintegrasi dalam dunia Perbankan, jika tidak ingin pangsa pasar yang ada menurun. Salah satu usaha untuk itu adalah perbaikan pada penggunaan dana Perbankan.

Gambar V.I
Prosedur kredit bank Riau



1. Persyaratan

Nasabah atau peminjam tidak tercatat sebagai nasabah bermasalah dan mengisi formulir permohonan yang disediakan oleh Bank dan menyerahkan dokumen-dokumen yang harus disertakan dalam map aplikasi.

Persyaratan yang harus dilengkapi Nasabah antara lain adalah sebagai berikut

:

- a. Foto Copy KTP Suami / Istri
- b. Foto Copy AKTA Nikah/ Cerai/ Pisah Harta
- c. Ash Slip Gaji 1 bulan terakhir
- d. Ash Surat Keterangan Kerja, lama Dan posisi terakhir
- e. Copy Rekening Tabungan atau 3 bulan terakhir
- f. Copy SIUP
- g. Copy TDP
- h. Copy NPWP
- i. Copy Akta perusahaan
- j. Copy laporan keuangan terakhir
- k. Copy Kartu Keluarga (KK)
- l. Copy Jaminan (Sertifikat, AJB, IMB dan PBB)
- m. Copy Akta Lahir Suami/ Istri
- n. Ash SK pangkat terakhir dan SK pertama
- o. Pasfoto
- p. Copy ganti nama/ WNI/ SKBRI (Bagi WNI Keturunan)
- q. Ash surat persetujuan suami/ istri Oika menikah)
2. Appraisal/ survey

Pihak Bank melakukan survey, apakah nasabah layak mendapatkan anggunan kredit.

3. Analis untuk menyakin Bank bahwa Kreditur benar-benar dapat dipercaya maka sebelum kredit diberikan Bank terlebih dahulu mengadakan analisis kredit, adapun tujuan analisis kredit ini agar Bank yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar aman

4. Nasabah melengkapi persyaratan untuk akad kredit
5. Bagian legal akan menyiapkan Notaris dan melengkapi kekurangan data dan memanggil Notaris untuk pelaksanaan akad kredit
6. Akad kredit dihadiri oleh Nasabah dan pasangan beserta pihak-pihak Nasabah dan Notaris

Dana-dana yang digunakan sebagai modal operasi pada dasarnya

bersumber dari :

- a. Dana dari Modal Sendiri.

Yaitu dana yang berasal dari para pemegang saham Bank. Dana sendiri ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Modal yang disetor secara efektif oleh para pemegang saham pada waktu Bank berdiri.
2. Cadangan-cadangan yaitu sebagian dari laba Bank yang disisihkan dalam bentuk cadangan lainnya yang dipergunakan untuk timbulnya resiko dikemudian hari.
3. Laba yang ditahan (Retained Earnings).

- b. Dana dari Masyarakat (Pihak Ketiga)

Yaitu pihak yang memberikan pinjaman dan pada Bank yang terdiri dari Pinjaman dari Bank lain (Call Money).

1. Pinjaman dari Bank atau lembaga keuangan diluar negeri.
2. Pinjaman dari lembaga keuangan non Bank.
3. Pinjaman dari Bank sentral (Bank Indonesia).

- c. Dana dari Masyarakat (Pihak Ketiga).

Dana-dana masyarakat yang disimpan dalam Bank adalah merupakan

sumber dana terbesar yang paling diandalkan dan terdiri dari

1. Giro (Demand Deposits).

Yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, Surat perintah pembayaran lainnya atau dengan cara memindahkan bukukan.

2. Deposito (Time Deposits).

Yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya menurut perjanjian antara pihak ketiga dan Bank yang bersangkutan.

3. Tabungan (Saving).

Yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu.

Sejak dilaksanakan deregulasi, situasi dan kondisi bisnis industri Perbankan industri Perbankan Indonesia semakin kompetitif dan lebih aktif dalam memotivasi dana masyarakat apabila dilihat situasi dan kondisi pada jasa Perbankan mencerminkan ciri-ciri sebagai berikut :

- Persaingan dalam memperebutkan dana dan nasabah semakin tajam.
- Keuntungan semakin tipis karena berkurangnya margin dan bertambahnya biaya operasional.
- Nasabah-nasabah retail semakin menuntut kenyamanan serta harga dan pelayanan yang lebih baik.
- Bank akan semakin sulit memperoleh staf yang berkualitas dan handal.
- Persaingan-persaingan dari lembaga pembiayaan lainnya semakin meningkat.

- Kesulitan pengumpulan dana masyarakat karena persaingan akan mengakibatkan menurunnya keuntungan jangka pendek Bank.
- Bank lokal semakin memperoleh tekanan persaingan dari Bank-Bank yang memiliki jaringan operasi nasional dan internasional karena kemampuan mereka beroperasi dalam biaya lebih rendah.

Aktivitas usaha yang dilaksanakan oleh Bank Riau sampai saat ini masih terbatas pada usaha-usaha atau kegiatan-kegiatan Perbankan konvensional. Seperti pelayanan giro, deposito, tabungan, pemberian kredit dan placement dana (penggunaan dana Perbankan).

Sesuai fungsi dan peranan Bank Riau didirikan dengan tujuan untuk membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan serta merupakan salah satu sumber pendapatan daerah Riau dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Di samping berfungsi sebagai lembaga keuangan kepercayaan masyarakat dari sumber pembiayaan bagi kegiatan ekonomi di daerah Riau juga memegang peranan penting baik untuk pembiayaan bagi kegiatan ekonomi di daerah Riau juga memegang peranan penting dalam pembiayaan proyek-proyek pemerintah, investasi, bantuan dan dana terhadap perusahaan kecil, maupun memperlancar pembayaran transaksi keuangan dan perdagangan.

- ✓ Sedangkan tugas pokok dari Bank Riau adalah
- ✓ Sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah
- ✓ Sebagai pemegang kas daerah atau melaksanakan penyimpanan uang daerah.
- ✓ Sebagai salah satu sumber pendapatan daerah.

Pemberian kredit sebagai tugas pokok Perbankan mempunyai tujuan untuk membantu memberi kesempatan lebih banyak terutama kepada pengusaha golongan ekonomi lemah antara lain memantau dalam bidang permodalan.

Dalam merealisasikan pemberian kredit didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan terhadap, calon sah secara umum tujuan pemberian kredit dapat menunjang perkembangan ekonomi, social dan kesempatan kerja.

Untuk dapat diketahui pengajuan kredit pada Bank Riau proses pembayaran dan persyaratan kredit dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Maka berikut ini diajukan tanggapan responder (yang menerima kredit/ yang ditolak dan yang tidak mengajukan kredit) seperti pada tabel berikut ini :

Tabel V.I. : Frekuensi Penilaian Responder Tentang Proses dan Persyaratan Kredit

No	Item Penilaian Tentang Perjanjian Permohonan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Informasi	21	29	0	50
2	Persyaratan	9	25	16	50
3	Data dan Informasi	27	13	10	50
4	Proses	8	10	32	50
5	Jumlah	65	77	58	200
6	Rata-Rata	16	19	15	50
7	Persentase	32,00%	36,00%	30,00%	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari persentase penilaian responden tentang proses dan persyaratan penyaluran kredit dari tanggapan responden nasabah termasuk kategori cukup baik, yang dinyatakan oleh 19 responden atau sekitar 36,00 % dengan dasar bahwa kebijaksanaan pihak Bank (Bank Riau) Sedangkan pihak nasabah yang memerlukan kredit merasakan terpenuhi kebutuhannya.

Sedangkan 16 responden atau 32,00 % menyatakan baik proses dan persyaratan kredit dengan alasan pihak Bank telah melaksanakan kebijakan semaksimal mungkin. Sedangkan pihak nasabah menganggap baik dengan alasan terpenuhi kebutuhan kreditnya sesuai dengan yang dibutuhkan.

Namun ada 15 orang responder atau sekitar 30 % menyatakan kurang baik proses dan persyaratan kredit Bank Riau dalam menyalurkan kredit, dengan alasan kurang terpenuhinya jumlah kredit yang diajukan dan kadang-kadang prosedur dan prosesnya berbelit-belit.

Dari uraian diatas tentang proses dan persyaratan pada Bank Riau dalam menyalurkan kredit adalah berkategori cukup baik, bila dilihat dari tugas pokok Bank yaitu menerima dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui kredit adalah belum terlaksana sepenuhnya. Sehingga operasi perkreditan bagi Bank merupakan kegiatan yang sangat penting, serta mendukung beberapa efektivitas terhadap Bank itu sendiri, belum terlaksana dengan sepenuhnya.

Dengan aktivitas usaha yang masih sangat terbatas dibidang jasa Perbankan konvensional tersebut, oleh nasabah lama-kelamaan dikhawatirkan seolah-olah hanya bersifat monoton dan tanpa variasi.

Sementara itu penghimpunan dana dalam bentuk giro yang terlalu mengandalkan giro Pemerintah Daerah baik Pemerintah Propinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota hanya akan menjadikan Bank Riau terjebak dalam ketergantungan mayoritas dari Pemerintah Daerah.

Berikut ini dapat dilihat mengenai waktu dan pemberian kredit kepada nasabah :

Tabel V.2. Penilaian Nasabah terhadap Jangka Waktu Pemberian Kredit oleh Bank Riau.

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Sangat Cepat	3	6,00 %
2	Cepat	9	18,00 %
3	Cukup Cepat	16	32,00 %
4	Lama	22	44,00%
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dilihat dari tabel diatas tanggapan responden nasabah yang mengatakan bahwa jangka waktu pemberian kredit oleh Bank Riau lama yaitu sebanyak 22 orang atau sekitar 44,00 %, dan 16 orang responden atau sekitar 32,00 % menyatakan cukup cepat, sedangkan yang menyatakan cepat jangka waktu pemberian kredit yaitu sebanyak 9 orang responden atau 18,00 % dan 3 orang responden atau sekitar 6,00 % yang menyatakan sangat cepat. jadi dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa menurut penilaian responden nasabah, waktu pemberian kredit yang diberikan oleh Bank BPD Riau dapat dikatakan lama, walaupun ada sebagian yang menyatakan cepat. Untuk hal tersebut pihak Bank hendaknya memperhatikan dan meninjau kembali proses jangka waktu pemberian kredit agar tidak terlalu lama sehingga tidak membosankan bagi para nasabah.

Selanjutnya disini dapat juga dilihat mengenai penilaian nasabah mengenai tidak tepatnya waktu oleh Bank Riau dalam pemberian kredit yaitu :

Tabel V.3. : Penilaian Nasabah terhadap Tidak Tepatnya Pemberian Kredit oleh Bank Riau

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Sangat Cepat	19	38,00%
2	Cepat	15	30,00 %
3	Cukup Cepat	11	22,00 %
4	Lama	5	10,00%
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari hasil penilaian responden nasabah menunjukkan sebanyak 19 orang responden atau 38,00 % yang menyatakan pemberian kredit itu selalu tepat, dan 15 atau sekitar 30,00 % yang menyatakan bahwa pemberian kredit itu sering tidak tepat, kemudian sekitar 11 orang responden atau sekitar 22,00 % yang mengatakan bahwa kadang-kadang pemberian kredit itu sering tidak tepat. Sedangkan yang menyatakan tidak pernah tidak tepat dalam pemberian kredit terhadap nasabah yaitu sebanyak 5 orang atau 10,00%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak tepatnya pemberian kredit oleh Bank Riau terhadap nasabah dapat dikatakan selalu. Untuk Bank hendaknya harus memperbaiki proses pelayanan khususnya dalam pemberian kredit kepada nasabah dengan prosedur dan persyaratan, yang lebih fleksibel.

Berikut ini adalah penilaian nasabah terhadap ketepatan atau menurut waktu yang ada dalam pemberian kredit oleh Bank Riau :

Tabel VA : Penilaian Nasabah Terhadap Ketepatan atau Menurut Waktu Pemberian Kredit Oleh Bank Riau

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Sangat Cepat	9	18,00 %
2	Cepat	15	30,00 %
3	Cukup Cepat	21	42,00 %
Jauh dari ketentuan		5	10,00%

Jumlah	50	100
--------	----	-----

Sumber : Data Olahan

Dari 50 responden yang menyatakan bahwa ketentuan menurut waktu dalam pemberian kredit itu kurang sesuai dilakukan oleh Bank Riau di atas terlihat sekitar 21 orang responden atau. 42 % nasabah, dan 15 orang nasabah atau sekitar 30 % yang menyatakan sesuai dengan waktu yang ada dalam pemberian kredit, kemudian 18 % atau 9 orang nasabah yang menyatakan pemberian kredit oleh Bank Riau itu jauh dari ketentuan waktu yang ada. Jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa penilaian nasabah mengenai ketentuan menurut waktu dapat dikategorikan kurang sesuai dari ketentuan karena dinilai nasabah, pihak Bank terlalu selektif dalam pemberian kredit yaitu dalam pemberian kredit lebih memperhatikan usaha-usaha besar sedangkan usaha kecil dan usaha menengah dinomor duakan dalam proses waktu pemberian kredit. Untuk itu. hendaknya Bank harus lebih konsisten dalam pemberian kredit yaitu Adil terhadap semua nasabah yang penting sesuai dengan prosedur sehingga semua pihak nasabah merasa diperhatikan.

B. Penilaian Pemberian Kredit

Dari posisi dana Bank Riau yang terlalu mengandalkan giro pemerintah daerah tersebut. Memang terlihat sebagai dana murah. Dana murah tersebut memang mendatangkan keuntungan selama pemerintah daerah belum mengalokasikannya pada proyek-proyek pembangunan. Akan tetapi pemerintah daerah selalu mengevaluasi tentang sistem perencanaan pembangunannya, yang setiap saat akan memerlukan dana (dana Pemerintah daerah) yang disimpan pada Bank Riau.

Oleh karena itulah Bank Riau dalam penggunaan dana selain melalui kredit, menempatkan pada Bank lain (Placement). Penanaman dana Bank pada atas Lembaga keuangan lain. Baik di dalam negeri maupun diluar negeri, dalam bentuk pinjaman antar Bank (Inter Bank Call Money), tabungan, deposito, berjangka dan bentuk lain untuk memperoleh penghasilan.

Pemasukan-pemasukan sumber dana dari deposan dan penabung penabung lainnya, tentu memerlukan imbalan jasa berupa bunga yang membebani Bank, karena itu jelaslah merupakan Cost of Money/ Cost of Capital. Kalau disimpan sebagai alat persediaan alat liquid semata-mata, memang meningkatkan Bank dari segi rentabilitasnya.

Sedangkan bila dioperasikan dalam bentuk kegiatan/penyaluran kredit kepada nasabah Bank mungkin saja dapat meningkatkan Bank dari segi rentabilitasnya. Sedangkan bila dioperasikan dalam bentuk kegiatan/penyaluran kredit kepada nasabah Bank mungkin saja dapat meningkatkan rentabilitas, akan tetapi ada kemungkinan macet. Dan pada segi liquiditasnya hanya dapat dipertahankan dalam batas-batas untuk memenuhi syarat minimnya saja. Untuk mengantisipasi adanya rasa penarikan dan oleh deposan dan penabung ada 2 (dua) alternatif yang dipilih antara lain sebagai berikut :

- Mempercayakan kepada Bank lain yang sehat dalam bentuk deposito.
- Membeli Sertifikat Bank Indonesia (SBI) yang berjangka pendek

Untuk dapat diketahui tahap penilaian Bank Riau terhadap para calon nasabah dapat dilihat pada tabel :

Tabel V.5 : Frekuensi Penilaian Responder Tentang Pemberian Kredit

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	

1	Waktu Penilaian	15	27	8	50
2	Pelaksanaan Penelitian	10	7	33	50
3	Caton penerima kredit	11	26	13	50
	Jumlah	36	60	54	150
	Rata-Rata	12	20	18	50
	Persentase	24 %	40 %	36 %	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari angka persentase penggunaan dana Bank Riau tentang penilaian dari 60 jumlah dari jawaban responder atau 40 % dari jumlah menyatakan bahwa cukup baik, hal ini dengan alasan karena kekhawatiran pihak Bank Riau melepas penggunaan dana melalui penyaluran kredit, maka itu di pandang hal yang kurang sesuai dengan tugas pokok Bank adalah menerima dana masyarakat berupa simpanan baik giro, deposito berjangka, dan tabungan, kemudian menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Namun 36 jumlah dari jawaban responder 24 % menyatakan baik dengan alasan penyaluran kredit sebelumnya telah melakukan penilaian terhadap calon kreditur adalah beralasan, sehubungan dana pada Bank Riau itu dominan adalah dana Pemerintah Daerah, baik Propinsi atau Kabupaten/Kota dan lainnya.

Walaupun demikian sesuai dengan fungsi pokok Bank adalah dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kemasyarakat dalam bentuk pemberian kredit perlu melakukan usaha-usaha pemasaran produk yang dihasilkan dan yang menyatakan kurang baik adalah 54 dari jawaban responder atau 36 % dengan alasan mereka tidak mengetahui kapan pihak Bank melakukan penilaian.

C. Pengawasan Perkreditan.

Pengawasan itu sendiri merupakan (Planning skill, Organizing Skill,

Actualizing Skill dan Controlling Skill). Planning melihat ke depan, Organizing menyatukan semua potensi, Actualizing melaksanakan apa yang direncanakan dan Controlling membuktikan kesesuaian, ketetapan waktu, ketetapan jumlah dan ketetapan kualitas sehingga menghasilkan Goal Achievement. Jadi pengawasan kredit harus mendapat perhatian sungguh-sungguh dari Bank karena pengawasan kredit merupakan salah satu fungsi inti dari manajemen, yang mampu membantu menghasilkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kegiatan pengawasan kredit ini mampu memberikan umpan baik secara dini atas kemungkinan deviasi yang terjadi sebab-sebab intern (Kelemahan/ kekurangan/ kelalaian di pihak Bank) dan sebab-sebab ekstern (nasabah, kondisi ekonomi dan kebijaksanaan pemerintah).
2. Disamping mengetahui secara dini, manajemen juga berpeluang melakukan antisipasi variabel penyebab deviasi, baik dari variabel intern maupun dari variabel ekstern, yang berasal dari hasil analisis SWOT sebelumnya.
3. Sebagai lanjutan kegiatan pengawasan dimaksud, Bank memperbaiki kondisi kredit yang kurang baik, sehingga deviasi yang terjadi tidak sempat terakumulir (Penyelesaian Case by Case).
4. Disamping hal-hal tersebut di atas, Bank juga sekaligus dapat menentukan status kolektibilitas kredit agar strategi perbaikan dapat difokuskan pada penyebab utama deviasi dari tingkat kolektibilitas kredit.
5. Terakhir, tak dapat mendeteksi ketaatan dan kepatuhan kepada perjanjian ketentuan/peraturan yang berlaku (terjadi/tidaknya pelanggaran bersifat minor dan mayor oleh Bank sendiri atau oleh nasabah).

Bilamana lalai (Time Lag) melakukan pengawasan kredit, bukan tidak

mungkin efisien dan efektivitasnya akan hilang sehingga Bank mengalami kerugian.

Hal-hal yang dilakukan oleh Bank riau untuk menghindari agar nasabah tepat waktu untuk membayar angsuran kredit (pengawasan) adalah sebagai berikut :

1. Monitor

Pihak Bank memonitor perkembangan kredit

2. Mengingat

Pihak Bank Mengingat tanggal jatuh tempo dengan cara menghubungi Nasabah.

3. Follow up perkembangan angsuran kredit

Setiap marketing yang memberikan kredit bertanggung jawab untuk memfollow up perkembangan angsuran kredit

4. Memberikan denda kepada Nasabah

Pihak Bank memberikan denda kepada Nasabah jika ada keterlambatan pembayaran kredit pada waktu yang telah ditetapkan

5. Mengawas keadaan Nasabah

Pada kolektor juga selalu memantau keadaan nasabah yang telah dalam pembayaran angsuran kredit

6. Penyitaan Anggunan

Apabila nasabah tidak membayar angsuran kredit lebih dari tiga bulan berturut-turut maka Bank akan menyita anggunan yang diberikan nasabah dan Bank akan melakukan pelelangan akan anggunan tersebut

Pengawasan kredit merupakan bagian dari kontrol internal yang meliputi

seluruh aspek perkreditan dan pelaksanaannya berkaitan dengan Satuan Kerja Audit Intern (SKAI). Audit intern perkredit merupakan upaya lanjutan dalam pengawasan kredit untuk lebih memastikan bahwa pemberian kredit telah dilakukan dengan benar dan sesuai dengan KPB serta telah memenuhi prinsip perkreditan yang sehat, juga telah mematuhi ketentuan intern Bank dan ketentuan Perbankan.

Oleh karena itu Bank wajib :

- Pelaksanakan audit intern terhadap pemberian kredit, dan
- Pelaksanaan audit intern ini minimal harus sesuai dengan SPFAIB, minimal Bank telah mempunyai paduan Audit Intern dan Internal Audit Charter.

Resiko, tidak datang secara tiba-tiba, tetapi lazimnya secara perlahan-lahan (Gradual Decline).

Untuk lebih jelasnya mengenai pengawasan ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.6. : Frekuensi Penilaian Responder dan Tentang pengawasan oleh Bank Riau.

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Sangat Lancar	5	10,00 %
2	Lancar	8	16,00 %
3	Cukup Lancar	16	32,00 %
4	Kurang Lancar	19	38,00%
5	Tidak Lancar	2	4,00 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel tersebut diketahui bahwa pengawasan kredit oleh Bank Riau

dapat dikategorikan kurang lancar hat ini terlihat dari tanggapan responden yaitu dari 50 orang responden maka yang menyatakan cukup lancar adalah 16 orang atau 32,00 % hat ini dikarenakan oleh Bank Riau telah melakukan pengawasan pada para kredit.

Sedangkan yang menyatakan sangat lancar adalah 5 orang responden atau 10,00 % karena Bank Riau telah melakukan pengawasan secara ketat pada sektor yang menyatakan lancar adalah 8 orang responden atau 16,00 % karena itu Bank Riau telah melakukan secara rutin pengawasannya namun sanksinya sangat tidak kuat hanya melalui teguran I, teguran II, dan teguran III.

Dan yang menyatakan kurang lancar adalah 19 orang responden atau 38,00% dikarenakan pengawasan dari Bank Riau tidak menyentuh semua kreditur, sehingga kreditur yang lalai dan menyatakan tidak lancar adalah 2 orang responder atau 4,00.

D. Tingkat Kemacetan Kredit

Kredit bermasalah tidak timbul secara tiba-tiba atau mendadak, tetapi secara berlahan-lahan, didahului oleh tanda-tanda penyimpangan (Signal of Deviation) menurunnya kualitas beberapa variabel dari aspek penentu kredit. Tanda-tanda penyimpangan dimaksud hanya dapat dilihat bilamana Bank selalu melakukan monitoring. Sumber dari tanda-tanda penyimpangan dimaksud berasal dari antara lain dari sejumlah variabel

- ✓ Kondisi Keuangan nasabah
- ✓ Kondisi Business Activity nasabah setup waktu
- ✓ Sikap para nasabah
- ✓ Sikap Bankir

✓ Banking Environment

Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat kemacetan kredit ini maka dapat dilihat pada Label berikut :

Tabel V.7 : Frekuensi Tanggapan Responder tentang Tingkat Kemacetan Kredit Pada Bank Riau

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	6	12,00 %
2	Cukup Tinggi	0	0,00 %
3	Sedang	20	40,00 %
4	Sedang	24	48,00%
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari tabel tanggapan diatas diketahui bahwa tingkat kemacetan kredit di Bank Riau dapat dikategorikan rendah, hal ini terlihat dari 50 orang responden, bahwa yang menyatakan tingkat kemacetan kredit itu tinggi adalah 6 orang responden atau 12,00 % dikarenakan masih terdapat kredit yang bermasalah di Bank Riau terutama para kreditur besar, sedangkan yang menyatakan Sedang adalah 20 orang responden atau 40,00 % dikarenakan hanya, sebagian para kreditur yang mempunyai masalah dengan kreditnya dikarenakan antara lain adalah kondisi keuangan dari nasabah yang kurang baik, Sikap Bank yang kurang kerja sama dengan nasabah, dan disamping kelemahan Bank yang tidak menguasai jadwal yang ditetapkan oleh Bank Riau. Dan yang menyatakan rendah adalah 24 orang responden atau 48,00 %.

Dari hal diatas dapat diketahui bahwa tingkat kemacetan kredit selalu diketahui oleh tanda-tanda penyimpangan (Signal Of Deviation) yang bilamana tidak diketahui secara dini dan tidak dilanjutkan maka akan berubah menjadi Trouble

Signals.

Adapun tanda-tanda penyimpangan tersebut antara lain :

- ❖ Kondisi keuangan nasabah
- ❖ Kondisi Business Activity nasabah
- ❖ Sikap para nasabah
- ❖ Sikap Bankir
- ❖ Banking Environment

Berikut ini dapat dilihat penilaian nasabah terhadap pembayaran kredit menurut jadwal yang ditetapkan oleh Bank Riau.

Tabel V.8 : Penilaian Nasabah Terhadap Pemberian Kredit Menurut Jadwal Yang ditetapkan oleh Bank Riau.

NO	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Selalu Tepat Waktu	4	8,00%
2	Sering Tepat Waktu	15	30,00 %
3	Kadang-kadang Tepat Waktu	28	56,00 %
4	Selalu Tidak Tepat Waktu	3	6,00%
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari hasil survey dapat dikatakan bahwa pada tabel diatas, sebesar 8,00 % atau 4 orang responden/nasabah menyatakan selalu tepat waktu dalam membayar angsuran kredit, 30,00% atau 15 orang responden/nasabah menyatakan sering tepat waktu, 56,00 % atau 28 orang responder menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan 6,00 % atau 3 orang nasabah yang menyatakan tidak tepat waktu. Jadi dapat dikategorikan bahwa kredit menurut jumlah yang ditetapkan oleh Bank Riau dapat dikategorikan kadang-kadang tepat waktu.

Selanjutnya dapat dilihat disini mengenai penilaian nasabah terhadap

alasan membayar angsuran kredit tidak tepat waktu.

Tabel V.9 : Penilaian Nasabah Terhadap Alasan Membayar Angsuran Kredit Tidak Tepat Waktu.

NO	Penilaian	Frekwensi	Persentase
1	Tidak ada, dana	14	28,00 %
2	Ada dana tapi digunakan untuk keperluan yang lebih penting/mendesak	25	50,00 %
3	Ada dana tapi digunakan untuk keperluan lain yang tidak penting	7	14,00 %
4	Tidak membayar tepat waktu	4	8,00%
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari hasil angket yang disebarakan dapat diketahui bahwa 8,00 % atau 4 orang nasabah menilai alasan membayar angsuran tepat waktu atau tidak ada dana, 50,00% atau 25 orang nasabah menyatakan ada dana tapi digunakan untuk keperluan lain yang lebih penting/mendesak, 14,00% atau 7 orang mengatakan ada dana, tetapi angsuran untuk kepentingan yang tidak terlalu penting, dan 4 reponden atau 8,00% nasabah yang nyata tidak membayar tepat pada waktunya. Jadi dapat dikatakan bahwa alasan nasabah membayar angsuran kredit tidak tepat pada waktunya dapat dikategorikan dikarenakan ada dana tetapi digunakan pada keperluan yang mendesak.

E. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penunggakan Angsuran Kredit.

1. Karakter Konsumen (Character).

Karakter konsumen menggambarkan keinginan atau kemauan konsumen untuk memenuhi kewajiban-kewajibannya sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan pemberian kredit. Terdapat bermacam-macam

karakter konsumen yang diwujudkan melalui sikap dan pembuatannya dalam melakukan pembayaran angsuran kredit, yakni konsumen yang melakukan penunggakan-penunggakan angsuran kredit. Karakter konsumen terhadap cas pembayaran angsuran kredit dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel V.10 : Sikap Responder Terhadap Pembayaran Angsuran kredit
Pada Bank Riau**

No	Penilaian	Jumlah	Persentase
1	Sangat Baik	27	54 %
2	Baik	13	26 %
3	Kurang Baik	10	20 %
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat 54 % atau 27 orang responden menyatakan sangat baik, 26 % atau 13 orang responden menyatakan baik, 20 % atau 10 orang responden yang menyatakan kurang baik. Jadi dapat dikategorikan bahwa pembayaran angsuran kredit pada Bank Riau sangat baik.

2. Kapasitas Konsumen (Capacity)

Kapasitas konsumen menggambarkan kemampuan seorang langganan untuk memenuhi kewajiban-kewajiban finance terhadap perusahaan pemberi kredit. Oleh sebab itu bagi konsumen yang ingin mengambil kredit pada Bank Riau salah sate syarat yang mutlak harus dipenuhi adalah mereka, telah memiliki pendapatan tetap minimal sebesar tiga kali lipat dari angsuran kreditnya setiap bulan. Hal ini bertujuan agar dua bagian dari pendapatannya tersebut dapat digunakan untuk membiayai kebutuhan-kebutuhan lainnya, sehingga diharapkan pembayaran kreditnya tidak akan terganggu.

Berikut ini dapat dilihat batasan penghasilan atau pendapatan konsumen yang mengambil kredit sepeda motor pada Bank Riau

Tabel V.11 : Tingkat Pendapatan Responder Pada Bank Riau

Penilaian	Jumlah	Persentase
> Rp 5.000.000	7	14%
Rp 5.000.000 – Rp 4.000.000	10	20 %
Rp 4.000.000 – Rp 3.000.000	13	26 %
Rp 3.000.000 – Rp 2.000.000	12	24 %
Rp 2.000.000 – Rp 1.000.000	8	16 %
< Rp 1.000.000	-	-
Jumlah	50	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 14 % atau 7 orang responden memiliki pendapatan sebesar diatas Rp. 5.000.000, 20 % atau 10 orang responden berpendapatan antara Rp. 5.000.000 – Rp. 4.000.000, sedangkan yang memiliki pendapatan antara Rp. 4.000.000 – Rp. 3.000.000 sekitar 26 % atau 13 orang responden, 24 % atau 12 orang responden yang memiliki pendapatan antara Rp. 3.000.000 – Rp. 2.000.000, dan 16 % atau 8 orang responden yang memiliki pendapatan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 1.000.000, sedangkan yang memiliki pendapatan < Rp. 1.000.000 tidak ada. Dari pernyataan tersebut di atas terlihat bahwa ada sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat pendapatan sebesar 26 %. Hal ini berarti bahwa tingkat pendapatan responden pada Bank Riau sudah terpenuhi.

Disamping pendapatan konsumen juga diteliti beberapa orang tanggungan konsumen yang mengambil kredit pada Bank Riau yang harus mereka tanggung. Seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.12 : Daftar Banyaknya Tanggungan Responder Pada Bank Riau

No	Penilaian	Jumlah	Persentase
1.	> 10 orang	-	-
2.	10 – 7 orang	13	26%

3.	7-5 orang	10	20%
4.	5-3 orang	17	34%
5.	< 3 orang	10	20 %
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa 26 % responden menyatakan bahwa tanggungan sebanyak 10 – 7 orang, 20 % responden menyatakan sebanyak 7 – 5 orang dan 34 % responden menyatakan sebanyak 5 – 3 orang sedangkan 20 % responden menyatakan < 3 orang.

Jadi di lihat penghasilan rata-rata yang diterima responden tiap bulannya dapat mencukupi pembayaran angsuran kredit pada Bank Riau tersebut disamping memenuhi kebutuhan anggota keluarga lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan konsumen dengan pengeluaran cukup seimbang.

3. Kondisi Ekonomi

Kondisi atau keadaan perekonomian pada umumnya akan dapat mempengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar kredit pada Bank Riau. Dimana dalam kondisi perekonomian yang belum stabil dapat menyebabkan berkurangnya pendapatan akibat goyahnya usaha-usaha sektor perekonomian. Selain itu menyebabkan meningkatnya beban pengeluaran nasabah akibat harga-harga berbagai barang kebutuhan lainnya yang terus meningkat. Dimana hal ini dapat mengganggu nasabah untuk membayar angsuran kreditnya.

Tabel V.13 : Tanggapan Responder Tentang Pengaruh Kondisi Ekonomi Terhadap Pembayaran Angsuran Pada Bank Riau

No	Penilaian	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Berpengaruh	15	30 %

2.	Berpengaruh	13	26 %
3.	Kurang Berpengaruh	10	20 %
4.	Tidak Berpengaruh	12	24 %
5.	Sangat Tidak Berpengaruh	-	-
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 30 % atau 15 orang responden menyatakan sangat berpengaruh, 26 % atau 13 orang responden menyatakan berpengaruh, 20 % atau 10 orang responden menyatakan kurang berpengaruh dan 24 % atau 12 orang responden menyatakan tidak berpengaruh. Da' pernyataan responden diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi ekonomi sangat berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran kredit.

Berdasarkan tanggapan-tanggapan responder yang telah penulis lakukan dan dilihat dari sudut karakter konsumen, tingkat pendapatan dan tanggungan konsumen Berta kondisi perekonomian yang ada, maka secara umum dapat kita lihat bahwa penunggakan-penunggakan angsuran kredit terjadi karena disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut :

1. Penunggakan yang disebabkan dari pihak perusahaan

Penunggakan yang terjadi oleh Bank Riau ini biasa terjadi karena kemungkinan kurang baiknya manajemen perusahaan bersangkutan. Hal ini dapat dilihat ketika perusahaan melakukan pemberian kredit Pada Bank Riau. Kemungkinan-kemungkinan adalah persyaratan kredit yang ditetapkan Bank Riau tidak diperlakukan oleh konsumen. Selain itu. juga Bank Riau tidak meneliti atau mengetahui lebih jauh tentang Tatar belakang dari calon konsumen yang bersangkutan.

2. Penunggakan yang disebabkan oleh konsumen

- Karena konsumen yang bersangkutan melakukan perjalanan, keluar kota

atau melakukan urusan yang berkaitan dengan pekerjaannya sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan menyebabkan pembayaran angsuran kredit tertunda untuk sementara waktu.

- Karena adanya kemungkinan konsumen tersebut telah dipecat dari tempat bekerja, sesudah pemberian kredit diberlakukan.
- Karena adanya kemacetan pada bidang usaha yang dikelola oleh konsumen tersebut.
- Lain-lain (Kemungkinan karena sakit).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka didapat kesimpulan antara lain :

1. Prosedur dan persyaratan kredit yang diterapkan oleh Bank Bank Riau kepada nasabahnya dinilai cukup baik ini dapat terlihat dari hasil quisioner dimana dari beberapa responden dalam menyatakan penilaiannya terhadap proses dan persyaratan kredit sebanyak 29 orang responden atau sekitar 36,00% responden menyatakan cukup baik namun dalam jangka waktu pemberian kredit oleh pihak Bank Riau selalu terjadl terhadap nasabah. Dan penilaian nasabah terhadap ketepatan waktu dalam pemberian kredit dianggap tidak sesuai.
2. Penilaian pemberian kredit berdasarkan persentase penggunaan dana Bank Riau, tentang penilaian responden bahwa sebanyak 50 responden atau sekitar 40,00% menyatakan cukup baik.
3. Pengawasan perkreditan oleh Bank Riau dinilai responden kurang lancar ini terlihat dari sebanyak 50 orang responden, dari sebagian besar yaitu sekitar 19 orang atau. 28,00 % menyatakan kurang lancar dikarenakan pengawasan dari Bank Riau tidak menyentuh semua kreditur.
4. Tingkat Kemacetan Kredit yang thalami Bank Riau dinilai masih rendah.

B. Saran

1. Dalam menetapkan prosedur dan persyaratan pemberian kredit sebaiknya Bank harus lebih konsisten dan fleksibel khususnya dalam penetapan jangka waktu pemberian kredit terhadap nasabah agar pelayanan dalam pemberian kredit sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Untuk itu Bank semestinya meninjau kembali mengenai pelaksanaan, prosedur tersebut khususnya dalam proses penempatan waktu dan pemberian kredit yang sesuai menurut kebutuhan nasabah.
2. Untuk mengantisipasi adanya penarikan oleh deposit dan penabung ada dua alternatif yang harus dipilih oleh Bank diantaranya adalah mempercayakan kepada Bank yang lain yang sehat dalam bentuk deposito, membeli Sertifikat Bank Indonesia (SBI), yang berjangka pendek.
3. Manajemen berpeluang melakukan antisipasi variabel penyebab terjadinya deviasi untuk itu kegiatan pengawasan kredit yang dilakukan oleh Bank diharapkan mampu memberi umpan balik secara dini atas kemungkinan terjadinya deviasi-deviasi tersebut seperti masalah-masalah intern (kelemahan/kekurangan, kelalaian dipihak Bank) dan sebab-sebab ekstem (nasabah, kondisi ekonomi dan kebijaksanaan pemerintah). Untuk itu pihak Bank sebaiknya perlu memperbaiki sistem pengawasan perkreditan tersebut agar tidak terjadinya penyimpangan dalam proses pemberian kredit.
4. Untuk menghindari kemacetan kredit Bank hendaknya bekerjasama dengan nasabah dan penjadwalan kredit yang terkendali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali , H. Machfud, 1999, *Cermin Retak Perbankan*, Gramedia Jakarta.
- Ali, A. Hasyimi, 2001, *Manajemen Bank*, Saduran American Institute of Banking
The American Bankers Asociation, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ardjo Prawiro, Prismoro, 1993, *Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992*,
Grasindo, Jakarta.
- Kasmir, 2001, *Manajemen Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Katz, Bernard, 1998, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*, Pustaka Birama
Pressindo, Jakarta.
- Lembaga. Pengembangan Perbankan Indonesia, 1994, *Perkreditan Suatu
Pengantar*, Jakarta.
- Marulak, Pardede, 1998. *Likuidasi* Pustaka Sinar Harapan Jakarta.
- Mohammad, Loekman, 2000. *Perkreditan Bisnis Inti Bank Komersial*, PT.
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Munawir, 2001, *Analisis Laporan Keuangan H. Liberty* Yogyakarta.
- Mulyono, Teguh, 1996, *Manajemen Kredit pada Bank Komersial*, Edisi ke
Empat, BPFE, Yogyakarta
- Nugroho, R. Tjiptoroadi 1996. *Perbankan Masalah Perkreditan*, Pradya
Paramitha, Jakarta.
- O.P Simorangkir, 1998, *Pengantar Pemasaran Bank*, Aksara Persada Press,
Jakarta.
- Pujiono, Teguh, 2000, *Manajemen Perkreditan Bagi Bank-Bank Komersial*, Edisi
Ke tiga, BPFE, Yogyakarta.
- _____ 1997, *Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Masdar Maju,
Bandung. Rangkuti, Freddy. 1997, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka
Utama, Jakarta. Saladin, Djasliman, 1999, *Perbankan*, Liberty Jakarta.
- Siamar, Dahlan, 1998 *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Kedua, Lembaga
Penerbit FE U1.

Sinungan M. 1997. *Manajemen Dana Bank*, Bumi Aksara Jakarta.

_____ 1999, *Kelembagaan Perbankan Komersial PT*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

_____ C. Tinon Yuniati Ananda 1998, *Dasar-Dasar Perkreditan*, Edisi Kedua, diterbitkan atas kerjasama STIE Perbanas dan Penerbit Gramedia, Jakarta.

_____, 1999, *Dasar-dasar Perkreditan*, Edisi Kedua, Gramedia, Jakarta.

Sinunggan, Muchdarsyah, 1997, *Manajemen Dana Bank*, Bumi Aksara

SP. Iswardono, 1998. *Uang dan Bank*, FE UGM. Yogyakarta.

_____ 1997, *Dasar-da.',-ar dan Teknik Manajemen Perkreditan*, Edisi Ke lima, Bina Aksara. Jakarta.

Suoparno, Edi, SE. MBA, 1999, *Strategi Bank Masa Dalang. Bank dan Manajemen*, Edisi ke lima, Jakarta.

Thomas Suyatno, 1998, *kelembagaan Perbankan*, Edisi Ke dua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjitono, Fandy, 1999, *Manajemen ,lasa*, Offset Jakarta.

Undang-Undang Perbankan No. 10 Th 1998 Pasal 1 (2).

DAFTAR GAMBAR

Gambar 11.1 : Penyebab Harapan Pelanggan Tidak Terpenuhi	37
Gambar IV.I : Struktur Organisasi Bank Riau	49
Gambar V.I : Prosedur Kredit Bank Riau	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	:	Penyaluran Kredit Menurut Sektor Ekonomi Tahun 2002 – 2006	4
Tabel 1.2	:	Penyaluran Kredit Menurut Sektor Ekonomi Tahun 2002 - 2006	6
Tabel V. I	:	Frekuensi Penilaian Responden Tentang Proses Dan Persyaratan Kredit	61
Tabel V.2	:	Penilaian kredit nasabah terhadap jangka waktu pemberian kredit oleh Bank Riau	63
Tabel V.3	:	Penilaian Nasabah Terhadap Tidak Tepatnya Pemberian Kredit Oleh Bank Riau	64
Tabel VA	:	Penilaian Nasabah Terhadap Ketepatan atau menurut Waktu Pemberian Kredit Oleh Bank Riau	65
Tabel V.5	:	Frekuensi Penilaian Responden Tentang Pemberian Kredit	67
Tabel V.6	:	Frekuensi Penilaian Responden Tentang Pengawasan. Oleh Bank Riau	71
Tabel V.7	:	Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemacetan Kredit Pada Bank Riau	73
Tabel V.8	:	Penilaian Nasabah Terhadap Pemberian Kredit Menurut Jadwal Yang Ditetapkan Oleh Bank Riau	74
Tabel V.9	:	Penilaian Nasabah Terhadap Alasan Membayar Angsuran Kredit Tidak Tepat Waktu	75
Tabel V.10	:	Sikap Responden Terhadap Pembayaran Angsuran Kredit Pada Bank Riati	76
Tabel V.11	:	Alasan Responden Atas Penyetor Kredit Pada Bank Riau	77
Tabel V.12	:	Daftar Banyaknya Tanggapan Responden Pada Bank Riau	78
Tabel V.13	:	Tanggapan Responden Tentang Pengaruh Kondisi Ekonomi Terhadap Pembayaran Angsuran Pada Bank Riau	79